



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



NOTIFICACIONES FÍSICAS COMO ESTRATEGIA
PARA MEJORAR LA DISPONIBILIDAD DE PAGO
DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA URBANIZACIÓN
SAN JOSÉ ETAPA 2 DEL DISTRITO DE SAN
MIGUEL

Amerli Washington Mamani Ccallo
Norma Pelaez Rivera

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: M.Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca



JULIACA – PERÚ
2026



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



NOTIFICACIONES FÍSICAS COMO ESTRATEGIA
PARA MEJORAR LA DISPONIBILIDAD DE PAGO
DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA URBANIZACIÓN
SAN JOSÉ ETAPA 2 DEL DISTRITO DE SAN
MIGUEL

Amerli Washington Mamani Ccallo
Norma Pelaez Rivera

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: M.Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca



JULIACA - PERÚ

2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



NOTIFICACIONES FÍSICAS COMO ESTRATEGIA PARA
MEJORAR LA DISPONIBILIDAD DE PAGO DEL IMPUESTO
PREDIAL EN LA URBANIZACIÓN SAN JOSÉ ETAPA 2 DEL
DISTRITO DE SAN MIGUEL

Amerli Washington Mamani Ccallo

Norma Pelaez Rivera

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: M.Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca

Juliaca - Perú, 2026

Mamani-Ccallo, A.W. y Pelaez-Rivera, N. (2026). *Notificaciones físicas como estrategia para mejorar la disponibilidad de pago del impuesto predial en la urbanización San José etapa 2 del distrito de San Miguel*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca.

AUTOR: Mamani Ccallo, Amerli Washington; Pelaez Rivera, Norma

TÍTULO: Notificaciones Físicas como estrategia para mejorar la Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial en la urbanización San José etapa 2 del distrito de San Miguel.

PUBLICACIÓN: Juliaca, 2026

DESCRIPCIÓN: Cantidad de páginas (170 pp.)

NOTA: Tesis de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social – Universidad Nacional de Juliaca.

CÓDIGO: 05-000181-05/P39

NOTA: Incluye bibliografía.

ASESOR: M.Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca

PALABRAS CLAVE:

Comportamiento de pago, cumplimiento tributario, disponibilidad de pago, impuesto predial, intención de pago, notificaciones físicas.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“NOTIFICACIONES FÍSICAS COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA
DISPONIBILIDAD DE PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA
URBANIZACIÓN SAN JOSÉ ETAPA 2 DEL DISTRITO DE SAN MIGUEL”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL

Presentada por:

Amerli Washington Mamani Ccallo
Norma Pelaez Rivera

Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dra. Vilma Valeriana Tapia Ccallo
PRESIDENTE DE JURADO

Firma del presidente

Dra. Sonia Sanca Escarcena
JURADO

Firma del 2do miembro

Dr. Javier Alfredo Condori Amanqui
JURADO

Firma del 3er miembro

M. Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca
ASESOR

Firma del asesor

Amerli Washington Mamani Ccallo - Norma Pelaez ...

NOTIFICACIONES FÍSICAS COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA DISPONIBILIDAD DE PAGO DEL IMPUESTO PR...

 Universidad Nacional de Juliaca

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:612977602

Fecha de entrega

7 ago 2026, 11:45 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

7 ago 2026, 11:58 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

NOTIFICACIONES FÍSICAS COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA DISPONIBILIDAD DE PAGO DEL.....docx

Tamaño del archivo

14.0 MB

170 páginas

46.172 palabras

280.424 caracteres



Firmado digitalmente por CALSINA
CALSINA Benito Pepe FAU
20448261272 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.08.2026 11:19:55 -05:00

7% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 7%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Firmado digitalmente por CALSINA
CALSINA Benito Pepe FAU
20448261272 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 10.08.2026 11:20:09 -05:00

DEDICATORIA

A nuestros padres y familiares por su apoyo incondicional, comprensión y confianza permanente, los cuales constituyeron un pilar fundamental para culminar satisfactoriamente este proceso académico.

A todas las personas que nos acompañaron a lo largo de nuestra formación universitaria y nos brindaron orientación, apoyo y motivación en cada etapa de este proceso. De manera especial a nosotros mismos, por la constancia, compromiso y la perseverancia demostrados para alcanzar esta meta. Este logro constituye el resultado del esfuerzo sostenido y refleja nuestra dedicación a la formación profesional, así como la búsqueda permanente del crecimiento personal y académico.

A ese ser noble y silencioso Happy y Nina cuya compañía brindó momentos de tranquilidad y bienestar durante las extensas jornadas de trabajo. Gracias por tu presencia constante y por recordarme el valor de la calma, la lealtad y el afecto incondicional. Este logro también lleva una parte de ti, porque estuviste presente en los momentos en que más necesitaba compañía y serenidad.

AGRADECIMIENTO

Al M.Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca, asesor de la presente investigación, por su orientación y compromiso durante el desarrollo de este trabajo. Su experiencia y rigurosidad académica fueron fundamentales para la culminación satisfactoria de este estudio.

A los especialistas que participaron en la validación del instrumento de investigación por su tiempo, disposición y valiosas observaciones que contribuyeron significativamente al fortalecimiento metodológico del estudio.

A los contribuyentes de la urbanización San José etapa 2 que respondieron las encuestas, ya que su disposición y colaboración fueron fundamentales para la obtención de información pertinente y suficiente. Los datos proporcionados constituyeron una evidencia esencial para el cumplimiento de los objetivos propuestos y el adecuado desarrollo del presente estudio.

A la Municipalidad Distrital de San Miguel que facilitó el acceso a información relevante para la investigación. Su colaboración, sumada al esfuerzo realizado en la recolección y procesamiento de los datos, hizo posible el desarrollo y culminación de este trabajo académico.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Índice de contenido	6
Índice de tablas	9
Índice de figuras	10
Índice de anexos	11
Resumen	12
Abstract	13
Introducción	14
Capítulo I	
Planteamiento del problema	16
1.1 Problema de investigación	16
1.2 Preguntas de investigación	19
1.2.1 Pregunta general	19
1.2.2 Preguntas específicas	19
1.3 Objetivos de investigación	19
1.3.1 Objetivo general	19
1.3.2 Objetivos específicos	19
1.4 Justificación	20
1.4.1 Justificación teórica	20
1.4.2 Justificación metodológica	20
1.4.3 Justificación práctica	21
1.4.4 Justificación social	21
Capítulo II	
Revisión de literatura	22
2.1 Antecedentes	22
2.1.1 Antecedentes internacionales	22
2.1.2 Antecedentes nacionales	25
2.1.3 Antecedentes locales	27
2.2 Marco teórico	29
2.2.1 Notificaciones Físicas como instrumento de comunicación tributaria	29
2.2.2 Planteamientos teóricos sobre las notificaciones físicas	30

2.2.3	Componentes dimensionales de las notificaciones físicas	36
2.2.4	Disponibilidad de pago del impuesto predial	37
2.2.5	Planteamientos teóricos sobre la disponibilidad de pago	40
2.2.6	Dimensiones de la disponibilidad de pago	43
2.2.7	Modelo teórico propuesto: Notificaciones Físicas y Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial	45
2.3	Hipótesis de investigación	50
2.3.1	Hipótesis general	51
2.3.2	Hipótesis específicas	51
2.4	Variables de investigación	52
Capítulo III		
Materiales y métodos		53
3.1	Diseño de investigación	53
3.2	Ámbito de estudio	56
3.3	Población y muestra	57
3.4	Recolección de datos	63
3.5	Análisis de datos	81
Capítulo IV		
Resultados y discusión		84
4.1	Resultados	84
4.1.1	Diagnóstico del proceso actual de recaudación del impuesto predial	84
4.1.2	Disponibilidad de pago del impuesto predial	94
4.1.3	Percepción sobre las notificaciones físicas recibidas	106
4.1.4	Efecto de Notificaciones Físicas sobre la Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial	116
4.2	Discusión	126
4.2.1	Discusión sobre el proceso de recaudación del impuesto predial	126
4.2.2	Discusión sobre la Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial previa y posterior a la intervención	129
4.2.3	Discusión sobre la percepción de los contribuyentes acerca de las Notificaciones Físicas implementadas	132
4.2.4	Discusión sobre el efecto de las Notificaciones Físicas en la Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial	135
4.2.5	Limitaciones y reflexión crítica	138

Conclusiones	141
Recomendaciones	142
Referencias	143
Anexos	151

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Caracterización de los contribuyentes de la muestra de estudio	61
Tabla 2	Indicadores de validez de contenido (IVC) y desviación media (ADm) de los ítems evaluados	65
Tabla 3	Grado de validez de contenido mediante el coeficiente IVC y el índice de desviación promedio ADm según cada criterio evaluado	66
Tabla 4	Consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach para cada dimensión del instrumento de medición	67
Tabla 5	Diagnóstico tributario del año 2024	89
Tabla 6	Resultados de la prueba Z para la evaluación de la morosidad del Impuesto Predial en el diagnóstico del proceso de recaudación	94
Tabla 7	Conversión de la escala de Likert en una clasificación dicotómica	95
Tabla 8	Parámetro utilizado para identificar el nivel de disponibilidad de pago	96
Tabla 9	Nivel de disponibilidad de pago pretest y postest por sectores	103
Tabla 10	Resultados de la prueba Z sobre la Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial antes y después del tratamiento	105
Tabla 11	Análisis complementario de la Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial por sectores	105
Tabla 12	Conversión de la escala de Likert en categorías tricotómicas	106
Tabla 13	Parámetro utilizado para identificar el nivel de percepción sobre las Notificaciones Físicas	107
Tabla 14	Contraste estadístico de la percepción de los contribuyentes sobre Notificaciones Físicas	114
Tabla 15	Contraste estadístico complementario de la proporción de percepción positiva (bueno + regular) de las Notificaciones Físicas	115
Tabla 16	Análisis comparativo de los niveles de disponibilidad de pago	116
Tabla 17	Diagnóstico tributario 2024 y 2025	119
Tabla 18	Prueba de McNemar para la diferencia del nivel de disponibilidad de pago del pretest y postest	122
Tabla 19	Prueba Z de diferencia de proporciones para el nivel de disponibilidad de pago del impuesto predial en el pretest y postest	123

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Teoría del refuerzo de Skinner aplicada a las Notificaciones Físicas y la Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial	32
Figura 2	Teoría del aprendizaje social aplicada a las Notificaciones Físicas y Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial	34
Figura 3	Integración de los modelos	43
Figura 4	Formalización del modelo	50
Figura 5	Estructura del diseño pre experimental aplicada en la investigación	56
Figura 6	Esquema de localización de la urbanización San José 2	57
Figura 7	Agrupación sectorial de manzanas para el análisis territorial en la Urbanización San José 2	60
Figura 8	Diseño preexperimental adoptado para la recolección sistemática de datos del estudio	68
Figura 9	Estructura de la Notificación Física aplicada	75
Figura 10	Cadena de valor asociada al proceso de recaudación del Impuesto Predial	85
Figura 11	Nivel de disponibilidad de pago antes del tratamiento	98
Figura 12	Nivel de disponibilidad de pago después del tratamiento	101
Figura 13	Nivel de percepción que presentan los contribuyentes frente a las Notificaciones Físicas recibidas	109

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Matriz de consistencia de la investigación	151
Anexo 2	Instrumento aplicado para la recopilación de datos	152
Anexo 3	Evidencia fotográfica del proceso de trabajo de campo	156
Anexo 4	Declaración jurada de autoría y originalidad de investigación	159
Anexo 5	Material aplicado durante la intervención	161
Anexo 6	Solicitud de acceso a la información	162
Anexo 7	Constancia de aplicabilidad	163
Anexo 8	Ordenanzas municipales	164
Anexo 9	Constancia de validación del instrumento	167
Anexo 10	Repositorio digital de la documentación	170

RESUMEN

La recaudación del impuesto predial constituye uno de los principales retos estructurales más persistentes de la gestión municipal en el Perú, donde los índices de morosidad continúan siendo elevados pese a los esfuerzos de modernización tributaria, situación particularmente visible en la urbanización San José etapa 2 del distrito de San Miguel, contexto en el que se desarrolló esta investigación con el propósito de determinar el efecto de las Notificaciones Físicas sobre la Disponibilidad de Pago. El estudio fue de tipo aplicado, empleó el método deductivo, adoptó un enfoque cuantitativo, de alcance explicativo y diseño preexperimental de un solo grupo con mediciones de pretest y postest, sobre una muestra de 149 contribuyentes seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio simple de una población finita de 244; los datos se recogieron mediante un cuestionario de 16 ítems y una guía de análisis documental, procesados con IBM SPSS Statistics a través de estadística descriptiva e inferencial. Los resultados evidenciaron que, antes de la intervención, el 77 % de los participantes presentaba baja disponibilidad al pago, porcentaje que redujo al 30 % tras la aplicación de las notificaciones, mientras que la disponibilidad alta se incrementó del 23 % al 70 %, con diferencias estadísticamente significativas ($z = -8.10$; $p < 0.05$) y una valoración positiva de las comunicaciones por parte del 56 % de los contribuyentes; en consecuencia, se concluye que las Notificaciones Físicas constituyen una estrategia eficaz para fortalecer la conciencia tributaria, mejorar el cumplimiento voluntario y contribuir al incremento de la recaudación municipal.

Palabras clave: comportamiento de pago, cumplimiento tributario, disponibilidad de pago, impuesto predial, intención de pago, notificaciones físicas.

ABSTRACT

Property tax collection represents one of the most persistent structural challenges for municipal administration in Peru, where delinquency rates remain high despite tax modernization efforts a situation particularly evident in the San José Phase 2 neighborhood of the San Miguel district. This research was conducted in that context to determine the effect of physical notifications on the willingness to pay. The study was applied in nature, employed the deductive method, and adopted a quantitative approach with an explanatory scope and a single-group pre-experimental design using pre-test and post-test measurements. The sample consisted of 149 taxpayers selected via simple random sampling from a finite population of 244; data were collected using a 16-item questionnaire and a document analysis guide, then processed using IBM SPSS Statistics through descriptive and inferential statistical analysis. The results showed that, prior to the intervention, 77% of participants exhibited low willingness to pay a figure that dropped to 30% after the notifications were issued—while high willingness to pay rose from 23% to 70%. These changes were statistically significant ($z = -8.10$; $p < 0.05$), and 56% of taxpayers viewed the communications positively. Consequently, the study concludes that physical notifications constitute an effective strategy for strengthening tax awareness, improving voluntary compliance, and boosting municipal tax revenue.

Keywords: payment behavior, tax compliance, willingness to pay, property tax, intention to pay, physical notifications.

INTRODUCCIÓN

La recaudación del Impuesto Predial representa una fuente esencial de financiamiento para los gobiernos locales, ya que contribuye al sostenimiento de servicios públicos, la ejecución de obras de infraestructura y la promoción del desarrollo territorial. No obstante, en numerosos países en desarrollo, su rendimiento continúa siendo reducido debido a limitaciones administrativas, insuficiente cultura tributaria y debilidades en la gestión fiscal (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OECD] et al., 2025). En América Latina, los niveles de recaudación tributaria permanecen por debajo de los registrados en economías desarrolladas, situación que evidencia la persistencia de restricciones estructurales. En el caso peruano, la presión tributaria alcanza únicamente el 14.7 % del PBI, lo que refleja una capacidad limitada para aprovechar el potencial recaudatorio existente (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL] et al., 2025).

En el ámbito internacional, diversos estudios han demostrado que las estrategias de comunicación tributaria desempeñan un papel relevante en el fortalecimiento del cumplimiento fiscal. La evidencia experimental indica que el envío de notificaciones con mensajes persuasivos incrementa la probabilidad de pago entre contribuyentes morosos (Chirico et al., 2019). Asimismo, la simplificación y el rediseño de las comunicaciones dirigidas a los contribuyentes han generado mejoras en los niveles de cumplimiento en diferentes contextos (García & Serda, 2023; Grande, 2025). En el Perú, las acciones implementadas se han orientado principalmente al uso de medios digitales y campañas informativas (Castro et al., 2022), cuya efectividad puede verse restringida en territorios con limitada conectividad. Frente a ello, las notificaciones físicas constituyen una alternativa directa que fortalece la percepción de formalidad, obligatoriedad y presencia institucional (Izarra, 2025).

Aunque la literatura especializada reconoce la efectividad de diversas estrategias de comunicación para fortalecer el cumplimiento de las obligaciones fiscales, todavía existe limitada evidencia respecto al efecto específico de las notificaciones físicas sobre la disponibilidad de pago del impuesto predial en contextos municipales locales. Esta situación es particularmente notoria en el distrito de San Miguel, donde aún no se dispone de estudios que permitan conocer si esta estrategia influye en la decisión de los contribuyentes para

cumplir oportunamente con sus obligaciones tributarias. La ausencia de evidencia empírica dificulta el diseño de mecanismos de recaudación adaptados a la realidad local y fundamentados en resultados científicos, lo que justifica el desarrollo de la presente investigación.

En atención a esta problemática, la investigación plantea como interrogante principal determinar cuál es el efecto de las notificaciones físicas como estrategia sobre la disponibilidad de pago del impuesto predial en la urbanización San José etapa 2 del distrito de San Miguel. En correspondencia con ello, el objetivo general consiste en establecer dicho efecto en los contribuyentes del área de estudio. De manera complementaria, se propone diagnosticar el proceso de recaudación del impuesto predial, comparar la disponibilidad de pago antes y después de la aplicación de las notificaciones físicas y analizar la percepción de los contribuyentes respecto a esta estrategia de comunicación.

Desde el punto de vista metodológico, el estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con alcance explicativo y un diseño preexperimental de un solo grupo con mediciones antes y después de la intervención, lo cual permitió evaluar los cambios generados en la disponibilidad de pago tras la implementación de las notificaciones físicas (Hernández & Mendoza, 2023). La investigación comprendió una muestra de 149 contribuyentes pertenecientes a la urbanización San José etapa 2, empleándose un cuestionario y una guía de análisis documental para la recopilación de la información. Posteriormente, los datos obtenidos fueron procesados mediante técnicas de estadística descriptiva e inferencial, utilizando la prueba de diferencia de proporciones para determinar la significancia estadística de los resultados alcanzados.

Finalmente, la tesis se encuentra organizada en cuatro capítulos. El primero presenta el planteamiento del problema, las preguntas de investigación, los objetivos y la justificación del estudio. El segundo desarrolla la revisión de la literatura, incluyendo los antecedentes, las bases teóricas y los fundamentos conceptuales relacionados con las variables investigadas. El tercer capítulo expone el diseño metodológico, describiendo el enfoque, tipo y diseño de investigación, la población y muestra, los instrumentos utilizados y el procedimiento seguido para el análisis de la información. Por último, el cuarto capítulo contiene la presentación y discusión de los resultados, así como las conclusiones y recomendaciones derivadas de los hallazgos obtenidos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El impuesto predial constituye una fuente esencial de financiamiento para los gobiernos locales, al permitir la gestión administrativa, la prestación de servicios públicos y el desarrollo de proyectos en beneficio de la comunidad. Sin embargo, su recaudación continúa afectada por el incumplimiento de las obligaciones tributarias y la limitada efectividad de los mecanismos tradicionales de cobranza. Esta problemática también se presenta en el distrito de San Miguel, donde la baja disponibilidad de pago reduce los ingresos municipales. En este contexto, la investigación analiza la incidencia de las Notificaciones Físicas como estrategia para fortalecer la disponibilidad de pago y mejorar la gestión tributaria municipal. Para ello, se desarrollan el planteamiento del problema, los objetivos y la justificación del estudio, además de exponer los aportes que sus resultados pueden generar para fortalecer la gestión tributaria municipal y contribuir a la mejora de los niveles de recaudación.

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La mejora de la recaudación del impuesto predial constituye uno de los principales retos de los gobiernos locales, debido a que este tributo financia la prestación de servicios públicos y la ejecución de obras para la población. Aunque la administración tributaria ha incorporado herramientas tecnológicas para optimizar sus procesos, persisten elevados niveles de incumplimiento tributario, evidenciando la necesidad de fortalecer la comunicación entre la municipalidad y los contribuyentes. En este escenario, las Notificaciones Físicas representan un mecanismo de contacto directo que informa sobre las obligaciones pendientes y, además, fortalece una mayor percepción de control, formalidad y responsabilidad tributaria (Riofrio, 2024).

En el ámbito internacional, la recaudación del impuesto predial continúa siendo una preocupación relevante para los países en desarrollo debido a su importancia en la sostenibilidad financiera de los gobiernos subnacionales. A nivel mundial, los ingresos provenientes de los impuestos sobre la propiedad representan, en promedio, entre el 1 % y el 2 % del Producto Bruto Interno (PBI), mientras que en varios países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) superan incluso el 2 % o el 3 % del PBI (OECD et al., 2025). En contraste, los países latinoamericanos registran

niveles inferiores al 1 % del PBI, situación asociada a debilidades en la gestión tributaria, especialmente en aspectos relacionados con el catastro, la fiscalización y los procedimientos de cobranza (De Cesare, 2015). Como resultado, se presentan elevados niveles de incumplimiento tributario, lo que reduce la capacidad financiera de los gobiernos locales.

En el caso peruano, esta situación adquiere una mayor relevancia. La recaudación del impuesto predial representa alrededor del 0.2 % del PBI, porcentaje considerablemente inferior al promedio latinoamericano, estimado entre 0.6 % y 0.8 %, y muy distante de los niveles observados en economías más desarrolladas (OECD et al., 2024). Asimismo, el Ministerio de Economía y Finanzas señala que, en numerosos municipios, la recaudación efectiva no supera el 60 % del potencial estimado, lo que evidencia importantes deficiencias en la eficiencia recaudatoria (MEF, 2023). A ello se suman factores como la elevada informalidad económica, que alcanza aproximadamente el 70 % del empleo nacional (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2025), la desactualización de la información catastral y las limitaciones en la cultura tributaria de la población. Estas condiciones reducen la capacidad financiera municipal y dificultan la adecuada prestación de servicios públicos.

En el ámbito local, los problemas relacionados con la recaudación del impuesto predial también adquieren una relevancia considerable. Según el INEI (2025), en la región Puno el 80.81 % de la recaudación de este tributo se obtiene mediante beneficios tributarios de carácter temporal, como las amnistías, mientras que solo el 19.19 % proviene de contribuyentes que cumplen oportunamente con sus obligaciones fiscales. Estos resultados evidencian que el comportamiento tributario se encuentra mayormente influenciado por incentivos excepcionales, en lugar de sustentarse en una cultura de cumplimiento voluntario. En este escenario, la urbanización San José etapa 2, ubicada en el distrito de San Miguel, presenta condiciones propias de un entorno urbano consolidado, caracterizado por una elevada densidad poblacional y limitadas posibilidades de expansión territorial. Estas características dificultan la identificación de los predios, la actualización permanente de la información catastral y el adecuado control tributario, factores que inciden negativamente en la eficiencia del proceso de recaudación municipal (García, 2021).

En este contexto, la baja recaudación del impuesto predial está estrechamente vinculada con diversos factores relacionados con el comportamiento tributario de los contribuyentes, entre

ellos la limitada cultura tributaria, el insuficiente conocimiento sobre la relevancia de este impuesto y las deficiencias en los mecanismos de comunicación implementados por la municipalidad. Estas circunstancias disminuyen la disposición de los contribuyentes para cumplir de manera oportuna con sus obligaciones fiscales, lo que se traduce en mayores niveles de morosidad. En consecuencia, se restringe la capacidad de la municipalidad para fortalecer sus ingresos propios y disponer de los recursos necesarios para financiar la prestación de servicios públicos y la ejecución de proyectos orientados al bienestar de la población.

Diversas investigaciones han señalado que las estrategias de comunicación fiscal pueden contribuir de manera significativa al fortalecimiento del cumplimiento tributario. La evidencia internacional muestra que las notificaciones y recordatorios dirigidos a los contribuyentes incrementan la probabilidad de pago del impuesto predial, especialmente cuando incorporan elementos conductuales y mensajes orientados a la disuasión (Chirico et al., 2019). Del mismo modo, en América Latina se ha identificado que la eficiencia recaudatoria guarda relación con la implementación de estrategias de información y con la modernización de la gestión tributaria (Izarra, 2025). En el contexto peruano, distintos estudios han encontrado que los mensajes tributarios generan efectos favorables sobre el cumplimiento fiscal y que variables como la cultura tributaria, la confianza institucional y el acceso a información influyen directamente en la disposición de pago de los contribuyentes (Romero et al., 2021).

Si bien las estrategias de cobranza tributaria han sido objeto de diversas investigaciones, aún son limitados los estudios que examinan de manera específica la influencia de las Notificaciones Físicas sobre la disposición de los contribuyentes para cumplir con el pago del impuesto predial, particularmente en el ámbito local. La mayor parte de la literatura se ha centrado en el análisis de herramientas tecnológicas, incentivos fiscales y factores relacionados con el comportamiento tributario, dejando en un segundo plano la evaluación de mecanismos de comunicación directa con los contribuyentes. En este marco, resulta pertinente analizar la efectividad de las notificaciones físicas en la urbanización San José etapa 2 del distrito de San Miguel. En consecuencia, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el efecto de las notificaciones físicas como estrategia sobre la disponibilidad de pago del impuesto predial en la urbanización San José etapa 2 del distrito de San Miguel?

1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Pregunta general

¿Cuál es el efecto de las Notificaciones Físicas como estrategia sobre la Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial en la urbanización San José etapa 2 del distrito de San Miguel?

1.2.2 Preguntas específicas

- ¿Cómo es el proceso actual de recaudación del Impuesto Predial en el distrito de San Miguel?
- ¿Cuál es el nivel de la Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial antes y después de implementar la estrategia de notificaciones físicas en la urbanización San José etapa 2 del distrito de San Miguel?
- ¿Cuál es la percepción de los contribuyentes sobre las Notificaciones Físicas recibidas?

1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Determinar el efecto de las Notificaciones Físicas sobre la Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial en la urbanización San José etapa 2 del distrito de San Miguel.

1.3.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar el proceso actual de recaudación del Impuesto Predial en el distrito de San Miguel.
- Determinar el nivel de la Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial antes y después de implementar la estrategia de Notificaciones Físicas en la urbanización San José etapa 2 del distrito de San Miguel.
- Determinar la percepción de los contribuyentes sobre las Notificaciones Físicas recibidas.

1.4 JUSTIFICACIÓN

1.4.1 Justificación teórica

La presente investigación se sustenta teóricamente por que aporta conocimiento sobre las estrategias de comunicación tributaria orientadas a fortalecer la disponibilidad de pago del impuesto predial. Su desarrollo se fundamenta en la teoría del comportamiento planificado de Ajzen (1991), la teoría de la comunicación persuasiva de Petty y Cacioppo (1986), así como en los planteamientos de la economía conductual aplicados al cumplimiento de las obligaciones fiscales. Estas perspectivas explican que las decisiones de los contribuyentes se ven influenciadas por mecanismos comunicativos diseñados para reforzar percepciones de responsabilidad, compromiso y control respecto al pago de tributos. Bajo esta premisa, el estudio genera evidencia empírica acerca del efecto de las Notificaciones Físicas como instrumento de comunicación institucional orientado a incentivar una mayor Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial en escenarios municipales donde la morosidad constituye una problemática recurrente.

1.4.2 Justificación metodológica

La importancia metodológica del estudio radica en evaluar, mediante procedimientos científicos, la efectividad de las Notificaciones Físicas como estrategia de gestión tributaria, dado que en el contexto peruano existe escasa evidencia sobre su aplicación en la recaudación del impuesto predial. Para ello, se adopta un enfoque cuantitativo con alcance explicativo y un diseño preexperimental de un solo grupo con mediciones antes y después de la intervención, lo cual permitió comparar los cambios producidos en la disponibilidad de pago tras la aplicación de la estrategia. Asimismo, se emplearon técnicas de encuesta y análisis documental, complementadas con procedimientos estadísticos para el procesamiento de la información. Los instrumentos utilizados fueron sometidos a procesos de validación y evaluación de confiabilidad, garantizando la calidad metodológica y la consistencia de los resultados obtenidos. En consecuencia, el estudio propone un procedimiento metodológico que podrá servir como referencia para futuras investigaciones relacionadas con la gestión tributaria municipal.

1.4.3 Justificación práctica

Desde el punto de vista práctico, la investigación responde a la necesidad de reducción de los niveles de morosidad existentes en la urbanización San José etapa 2 del distrito de San Miguel, problemática que limita la disponibilidad de recursos financieros para atender las necesidades de la población. En este contexto, resulta indispensable implementar mecanismos que fortalezcan los procesos de cobranza y promuevan un mayor cumplimiento de las obligaciones tributarias. Las Notificaciones Físicas representan una alternativa de comunicación directa entre la municipalidad y los contribuyentes, fortaleciendo una interacción más cercana y efectiva. Por ello, los resultados del estudio aportarán evidencias útiles para optimizar las estrategias de recaudación del impuesto predial, fortalecer los procedimientos de cobranza y contribuir al incremento de los ingresos municipales orientados al financiamiento de servicios públicos y proyectos de desarrollo local. Los principales beneficiarios serán la Municipalidad Distrital de San Miguel, los contribuyentes y la población en general.

1.4.4 Justificación social

La importancia social de esta investigación se fundamenta en el hecho de que el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias constituye un elemento esencial para fortalecer la capacidad de los gobiernos locales en la atención de las demandas ciudadanas. Si la recaudación del impuesto predial resulta insuficiente, las municipalidades disponen de menos recursos para financiar programas, obras y servicios dirigidos al bienestar colectivo. Además, esta situación refleja debilidades en la consolidación de una cultura tributaria basada en la responsabilidad y el compromiso ciudadano. Frente a ello, las Notificaciones Físicas se plantean como una estrategia que puede contribuir a sensibilizar a los contribuyentes acerca de la importancia de cumplir oportunamente con sus obligaciones fiscales. En consecuencia, la investigación genera evidencia que puede favorecer la implementación de mecanismos de recaudación más eficaces, fortaleciendo la gestión tributaria municipal y contribuyendo al mejoramiento de los servicios públicos, la infraestructura urbana y la calidad de vida de la población.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

En este capítulo se desarrolla el análisis de la problemática asociada a la reducida disponibilidad de los contribuyentes para cumplir con el pago del impuesto predial en el distrito de San Miguel, considerando a las Notificaciones Físicas como un mecanismo dirigido a promover el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Inicialmente, se revisan estudios previos de ámbito internacional, nacional y local, los cuales permiten identificar las características de la recaudación predial y las dificultades presentes en las estrategias de comunicación implementadas por los gobiernos municipales. Del mismo modo, se exponen los fundamentos teóricos, modelos explicativos y enfoques conceptuales que respaldan las variables investigadas y sustentan la relación existente entre las Notificaciones Físicas y la Disponibilidad de Pago. Posteriormente, se describe la situación observada en la urbanización San José 2, caracterizada por la presencia de niveles significativos de incumplimiento tributario. Finalmente, se presentan el planteamiento del problema, las interrogantes de investigación, los objetivos y la justificación del estudio, destacando su relevancia por la generación de evidencia empírica en un contexto específico y su contribución potencial al fortalecimiento de la administración tributaria municipal.

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Antecedentes internacionales

En el ámbito internacional, las investigaciones recientes muestran que las estrategias de comunicación tributaria, entre ellas los recordatorios y las notificaciones, ejercen una influencia positiva sobre el cumplimiento del pago del impuesto predial y contribuyen a mejorar la recaudación de los gobiernos locales. No obstante, muchos estudios se desarrollaron en contextos con mayor formalización fiscal, tecnología avanzada y confianza institucional, lo que limita su aplicación en municipios peruanos con alta morosidad y baja cultura tributaria.

El trabajo seminal en este campo pertenece a Chirico et al. (2019), quienes se plantearon como objetivo determinar el impacto diferencial de diversas modalidades de comunicación oficial sobre el cumplimiento predial en propietarios con obligaciones pendientes. Para ello,

diseñaron un experimento de campo con asignación aleatoria aplicado a más de 19,000 contribuyentes, contrastando avisos que enfatizaban derivaciones jurídicas del incumplimiento, apelaciones de índole moral y recordatorios sin contenido coercitivo. Los hallazgos demostraron que los avisos centrados en consecuencias legales elevaron de forma sustancial tanto la probabilidad de cancelación como los montos efectivamente recaudados, con diferencias estadísticamente significativas frente al grupo de referencia ($p < 0.05$). Los investigadores concluyeron que los mecanismos comunicacionales constituyen herramientas eficientes y accesibles para estimular la disciplina fiscal de manera duradera. Este trabajo resulta directamente vinculante para la investigación en curso, dado que demuestra con rigor empírico que las notificaciones impresas pueden transformar conductas tributarias al intensificar la percepción de vigilancia institucional y activar el pago espontáneo en jurisdicciones con elevados índices de incumplimiento predial.

A partir de ese punto de referencia, Pfeifer y Pacheco (2019) ampliaron el análisis al proponer como objetivo examinar el efecto de cartas fiscales reformuladas bajo principios de economía conductual sobre la regularización del Impuesto Predial y Territorial Urbano. El diseño metodológico consistió en una asignación experimental aleatoria aplicada a más de 15,000 deudores tributarios, quienes recibieron versiones diferenciadas de comunicaciones oficiales. Los datos obtenidos revelaron que los modelos con información precisa sobre las consecuencias jurídicas del incumplimiento incrementaron en aproximadamente cuatro puntos porcentuales la tasa de regularización respecto al grupo de referencia, con efectos estadísticamente sólidos ($p < 0.05$). Los autores sostuvieron que la nitidez expositiva y la arquitectura del contenido son variables determinantes para mejorar la respuesta tributaria ciudadana. Su contribución a esta investigación radica en que pone de manifiesto que el diseño y la formulación de los avisos impresos inciden directamente sobre la comprensión de las obligaciones fiscales, incrementando las probabilidades de cumplimiento oportuno del gravamen predial.

Desde un ángulo que amplía el espectro de posibilidades interventivas, Collin et al. (2022) se propusieron examinar el efecto de mensajes de texto enviados a propietarios urbanos sobre el comportamiento de pago del tributo predial. La estrategia metodológica contempló la distribución aleatoria de participantes en condiciones diferenciadas: recordatorios neutrales, apelaciones de reciprocidad ciudadana y comunicaciones de presión normativa. Los resultados confirmaron que todas las variantes elevaron la probabilidad de cancelación,

destacándose aquellas que asociaban el tributo con mejoras concretas en los servicios públicos. Los investigadores concluyeron que acciones de bajo costo operativo pueden fortalecer el cumplimiento fiscal de modo apreciable. Si bien el estudio privilegió canales digitales por encima de soportes impresos tradicionales, su aporte a esta investigación consiste en evidenciar que vincular la obligación tributaria con el beneficio colectivo tangible puede potenciar la disposición ciudadana al pago, criterio cardinal para orientar el contenido de avisos físicos orientados a mejorar la percepción sobre la administración local.

Profundizando en los atributos comunicacionales que inciden sobre el comportamiento fiscal, Yang et al. (2024) plantearon como objetivo analizar el efecto de la simplificación del lenguaje institucional sobre la puntualidad en el pago predial. El diseño experimental contempló una muestra de aproximadamente 177,000 contribuyentes distribuidos entre comunicaciones convencionales y versiones reformuladas bajo criterios de accesibilidad léxica e incorporación de referentes normativos sociales. Los resultados señalaron que la simplificación del contenido fue la táctica más eficaz, incluso en jurisdicciones con historial positivo de cumplimiento tributario. Los autores concluyeron que la legibilidad y la accesibilidad del mensaje constituyen condiciones indispensables para orientar positivamente la conducta fiscal. Este precedente provee fundamentos sólidos para sostener que los avisos físicos deben elaborarse con lenguaje directo y comprensible, de manera que los contribuyentes procesen con precisión la información recibida y actúen con mayor disposición al cumplimiento espontáneo.

Cerrando la revisión de los referentes internacionales, Castro et al. (2022) abordaron como objetivo el análisis del efecto combinado de los mecanismos de detección y penalización sobre la adhesión tributaria en diversas categorías impositivas, entre ellas el gravamen predial. Mediante un examen comparativo de políticas de fiscalización, los investigadores hallaron que la mayor percepción ciudadana de supervisión institucional mejora sensiblemente la conducta fiscal y genera externalidades positivas sobre otros tributos. Los autores concluyeron que la sensación de escrutinio fortalece la disciplina contributiva en términos generales. En relación con los propósitos de esta investigación, el estudio aporta evidencia de que los avisos físicos pueden intensificar la percepción de seguimiento por parte de la administración municipal, activando el cumplimiento predial a través del reconocimiento de eventuales derivaciones legales asociadas a la deuda tributaria pendiente.

2.1.2 Antecedentes nacionales

A nivel nacional, las investigaciones sobre impuesto predial se han enfocado en la gestión fiscal y cultura tributaria, existiendo escasa evidencia sobre el efecto de las Notificaciones Físicas en contribuyentes morosos. Esto evidencia la necesidad de estudiar su influencia en la Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial en contextos municipales locales.

En este contexto, Carazas et al. (2023) tuvieron como propósito analizar la relación entre las estrategias de recaudación y el nivel de incumplimiento tributario en una municipalidad del sur del Perú. La estrategia metodológica fue cuantitativa, no experimental y correlacional, con instrumentos aplicados a 22 funcionarios del área tributaria local. Los datos obtenidos evidenciaron una correlación negativa y estadísticamente significativa entre ambas variables ($r = -0.804$; $p = 0.000$), indicando que la optimización de los procedimientos administrativos se corresponde con una disminución del incumplimiento fiscal. Los autores concluyeron que las tácticas de recaudación son determinantes para afianzar la adhesión tributaria y fortalecer las finanzas municipales. Este precedente sustenta empíricamente que las intervenciones tributarias inciden sobre la conducta de cancelación, respaldando la implementación de avisos físicos como instrumento orientado a reducir la morosidad y elevar la eficiencia recaudatoria de forma sostenida.

En línea con esas conclusiones, Sánchez et al. (2025) se propusieron determinar la asociación entre administración fiscal y recaudación predial en municipalidades peruanas, aplicando el coeficiente Rho de Spearman para cuantificar el vínculo entre variables administrativas y tributarias. Los resultados evidenciaron una relación positiva y estadísticamente significativa ($Rho = 0.707$; $p = 0.000$), confirmando que una administración eficiente fortalece las capacidades financieras del gobierno local. Sin embargo, la investigación no examinó tácticas comunicacionales específicas dirigidas al propietario deudor, aspecto que representa una limitación significativa en términos de aplicabilidad práctica. Su contribución a este estudio consiste en demostrar que el perfeccionamiento de los procedimientos administrativos repercute favorablemente sobre la recaudación, siendo los avisos físicos una alternativa plausible para optimizar la interacción tributaria con la ciudadanía.

Desde una perspectiva propositiva que enriquece el panorama nacional, Cieza y Fuentes (2021), Bustamante (2022) y Herrera (2023) plantearon, de manera independiente,

mecanismos orientados a incrementar la recaudación predial en distintas jurisdicciones del país, a través de trabajos descriptivos sustentados en exámenes documentales y valoración de tácticas tributarias municipales. Sus hallazgos identificaron que las campañas divulgativas, la renovación catastral, la fiscalización activa y la sensibilización ciudadana contribuyen al fortalecimiento de la recaudación. Aunque ninguno de estos estudios valoró experimentalmente el efecto de los avisos impresos, sus conclusiones ratifican la centralidad de los mecanismos divulgativos como vía para afianzar el pago espontáneo y disminuir progresivamente los niveles de incumplimiento, constituyendo referentes conceptuales útiles para el diseño de la intervención examinada.

Sumado a lo expuesto, Soria et al. (2022) analizaron la influencia de tácticas tributarias sobre la cultura de pago voluntario y la atenuación de prácticas corruptas en el ámbito municipal, mediante un enfoque cuantitativo descriptivo basado en el examen de la gestión local y la percepción institucional. Los resultados demostraron que las acciones orientadas a fortalecer la conciencia fiscal mejoran el rendimiento recaudatorio y consolidan la credibilidad ciudadana hacia las instituciones locales. Los autores concluyeron que la transparencia y la divulgación son factores indispensables para elevar la recaudación municipal. Este trabajo aporta a la presente investigación al demostrar que la interacción directa con el contribuyente puede incidir favorablemente sobre su percepción institucional y predisposición al pago, sugiriendo que los avisos físicos podrían estrechar el vínculo entre administración tributaria y ciudadanía mediante procesos informativos visibles y formalmente reconocibles.

Profundizando en la dimensión formativa del comportamiento tributario, Culquicondor (2022) examinó la incidencia de la instrucción fiscal sobre la recaudación predial en una municipalidad distrital, mediante un diseño cuantitativo correlacional con encuestas y procesamiento estadístico. Los resultados confirmaron que el conocimiento fiscal influye significativamente sobre la predisposición al pago y los niveles de recaudación, concluyendo que el fortalecimiento de la comprensión tributaria favorece el cumplimiento espontáneo de las obligaciones municipales. En relación con esta investigación, el trabajo permite sostener que los avisos físicos pueden operar como instrumentos pedagógicos e informativos simultáneamente, consolidando nociones tributarias elementales y fomentando mayor responsabilidad respecto a la cancelación oportuna de las cargas municipales.

Finalmente, desde un ángulo estructural que complementa las perspectivas precedentes, Morales (2021) identificó los factores institucionales, fiscales y políticos que condicionan el desempeño recaudatorio de los gobiernos locales, a través de un análisis estructural de políticas tributarias y esquemas de financiamiento público. Los hallazgos señalaron que las transferencias intergubernamentales reiteradas y las amnistías frecuentes pueden desalentar el esfuerzo recaudatorio y deteriorar la cultura de pago. El autor concluyó que la dependencia de medidas extraordinarias compromete el cumplimiento espontáneo y la viabilidad financiera local. Este precedente justifica la necesidad de adoptar tácticas preventivas y continuas como los avisos físicos que fomenten una responsabilidad contributiva permanente, orientando la acción municipal hacia intervenciones de mayor impacto estructural y menor dependencia de mecanismos excepcionales.

2.1.3 Antecedentes locales

A nivel regional, las investigaciones destacan la importancia del impuesto predial para el financiamiento municipal y evidencian que factores informativos, culturales e institucionales influyen en el cumplimiento tributario. Esto sustenta la necesidad de implementar estrategias efectivas de comunicación tributaria en municipios como San Miguel.

En ese marco, Quispe et al. (2021) tuvieron como propósito analizar la influencia que ejerce la captación de ingresos tributarios municipales en el financiamiento del presupuesto institucional durante el periodo 2009-2020, empleando para ello técnicas de análisis estadístico y econométrico sobre información financiera oficial. Los resultados evidenciaron que los ingresos provenientes de los tributos locales aportan el 42.11 % al financiamiento institucional, mientras que el impuesto predial alcanza una contribución específica del 54.15 %. Los autores concluyeron que este tributo representa una de las fuentes de sostenimiento más importantes de las finanzas distritales. En ese sentido, el trabajo demuestra el valor estratégico de elevar la recaudación predial y permite inferir que los avisos físicos, al mejorar la predisposición al pago, podrían contribuir directamente a la solidez presupuestal de las municipalidades locales.

Machaca (2020) examinó los determinantes del incumplimiento predial en la municipalidad provincial de San Román, empleando modelos econométricos Logit-Probit sobre una muestra de 375 propietarios. Los resultados identificaron que el acceso a canales

informativos, la valoración favorable de la institución municipal, el conocimiento de penalidades y la experiencia de cancelación mediante amnistías inciden significativamente sobre la probabilidad de cumplimiento ($p < 0.05$). El autor concluyó que la mora no responde exclusivamente a restricciones económicas, sino también a carencias informativas y déficits de confianza institucional. Este precedente es el de mayor pertinencia directa para la investigación en curso, dado que fue desarrollado en idéntico territorio de intervención, lo que permite articular con precisión los factores informativos detectados con la predisposición al pago en San Miguel y fundamenta la viabilidad de los avisos físicos como táctica tributaria local.

Ampliando el examen hacia otros factores explicativos del comportamiento fiscal en la región, Quispe et al. (2020) determinaron las variables asociadas al cumplimiento del impuesto al valor del patrimonio predial en Puno mediante un modelo Logit binomial. Los hallazgos señalaron que la conciencia tributaria (22.77 %), el ingreso familiar mensual (10.95 %) y el grado de instrucción (1.86 %) constituyen los principales predictores de la decisión de pago, con asociaciones estadísticamente significativas ($p < 0.05$). Los autores concluyeron que la conciencia tributaria representa el determinante más influyente sobre esa decisión. Este trabajo contribuye a la investigación al evidenciar que los avisos físicos pueden colaborar en el fortalecimiento de esa conciencia mediante orientación fiscal clara, recordatorios periódicos e información accesible sobre las obligaciones contributivas municipales prediales.

Desde una perspectiva crítica que enriquece la evidencia acumulada, Viza (2025) evaluó el vínculo entre administración tributaria y recaudación predial en una municipalidad distrital mediante un diseño descriptivo-correlacional con 25 servidores del área fiscal. Los resultados no evidenciaron una asociación significativa entre ambas variables ($\rho = 0.082$; $p = 0.695$), lo que llevó al autor a concluir que las mejoras administrativas internas no garantizan por sí solas mayores niveles de recaudación si no se intervienen simultáneamente

factores externos vinculados a la conducta ciudadana. Este antecedente ofrece una perspectiva de especial valor, pues fundamenta la necesidad de acciones dirigidas directamente al propietario deudor y sustenta la aplicación de avisos físicos como mecanismo conductual capaz de incidir sobre la decisión de cancelación del tributo predial, independientemente de las transformaciones administrativas internas.

En síntesis, la evidencia acumulada a escala global, nacional y regional demuestra que el gravamen predial constituye un pilar esencial del financiamiento local y que su cumplimiento depende de una constelación de factores administrativos, conductuales, culturales e informativos. Numerosas investigaciones confirman que las tácticas de comunicación tributaria pueden elevar de forma apreciable la recaudación mediante mecanismos de persuasión, instrucción y control institucional. Sin embargo, persiste una brecha experimental significativa en el contexto municipal peruano respecto al efecto específico de los avisos físicos sobre la predisposición al pago predial, y no se identificaron estudios preexperimentales desarrollados en el distrito de San Miguel, circunstancia que justifica plenamente la realización de la presente investigación en ese entorno local.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Notificaciones Físicas como instrumento de comunicación tributaria

Bovens y Zouridis (2002) definen las Notificaciones Físicas como documentos escritos entregados directamente al destinatario con el objetivo de informar, alertar o solicitar una acción específica en el contexto de la administración pública. Hallsworth et al. (2017) complementan esta definición al caracterizarlas como un medio tangible de comunicación oficial que genera en el receptor una percepción de oficialidad, seriedad y urgencia que los medios digitales no logran replicar con igual intensidad. Desde ambas perspectivas, la notificación cumple una doble función: jurídico-administrativa, al constituir evidencia verificable del conocimiento previo del contribuyente; y comunicacional-conductual, al activar procesos cognitivos y motivacionales orientados al cumplimiento fiscal.

La tangibilidad del documento impreso lo distingue psicológicamente de los canales digitales. A diferencia de un correo electrónico que puede ignorarse con un clic, una notificación física requiere una acción deliberada para ser descartada, lo que eleva significativamente su saliencia cognitiva en el receptor (Hallsworth et al., 2017). Este efecto se articula con la teoría del comportamiento planificado de Ajzen (1991), según la cual la intención de cumplir una obligación se refuerza cuando el individuo percibe una presión institucional concreta y verificable, reduciendo así la tendencia natural a postergar el pago tributario.

Fuster (2025) sostiene que la comunicación física conserva plena vigencia estratégica en entornos donde la brecha digital y los bajos niveles de alfabetización tecnológica impiden que los medios electrónicos alcancen cobertura universal. Esta situación es especialmente pronunciada en municipios con alta informalidad laboral y acceso limitado a dispositivos conectados, donde una fracción significativa de la población adulta no utiliza regularmente plataformas digitales institucionales. En estos contextos, prescindir de las Notificaciones Físicas equivaldría a excluir sistemáticamente a los sectores más vulnerables del proceso de comunicación tributaria.

Izarra (2025) evidencia empíricamente que, en municipios con características socioeconómicas vulnerables, las Notificaciones Físicas superan a los medios digitales en efectividad sobre el comportamiento de pago, al garantizar la recepción directa del mensaje y generar una respuesta psicológica más intensa en el destinatario. Esta evidencia es coherente con los hallazgos de la OCDE (2024), que identifica la comunicación directa y personalizada como uno de los predictores más robustos del cumplimiento tributario voluntario, consolidando así a las Notificaciones Físicas como una herramienta metodológicamente justificada en contextos de alta vulnerabilidad socioeconómica.

2.2.2 Planteamientos teóricos sobre las Notificaciones Físicas

a) Teoría del refuerzo

La teoría del refuerzo, desarrollada por Skinner (2014) en el marco del conductismo operante, establece que la probabilidad de que un individuo realice una conducta está directamente condicionada por las consecuencias que la siguen. Cuando una conducta es seguida por un refuerzo positivo, la probabilidad de repetirse aumenta; cuando es seguida por consecuencias negativas, tiende a reducirse o extinguirse. Este postulado constituye uno de los marcos más influyentes para comprender cómo los estímulos externos modifican el comportamiento humano de manera sistemática y predecible en distintos contextos sociales e institucionales.

Skinner distingue cuatro mecanismos básicos del condicionamiento operante relevantes para el comportamiento tributario. El refuerzo positivo ocurre cuando una conducta produce una consecuencia favorable, como un descuento por pronto pago. El refuerzo negativo ocurre

cuando una conducta permite evitar un estímulo aversivo, como pagar para evitar multas. El castigo positivo implica la aplicación de una consecuencia negativa ante la conducta indeseada, como sanciones por mora. La extinción, finalmente, ocurre cuando una conducta deja de producir consecuencias, reduciendo progresivamente su frecuencia (Skinner, 2014).

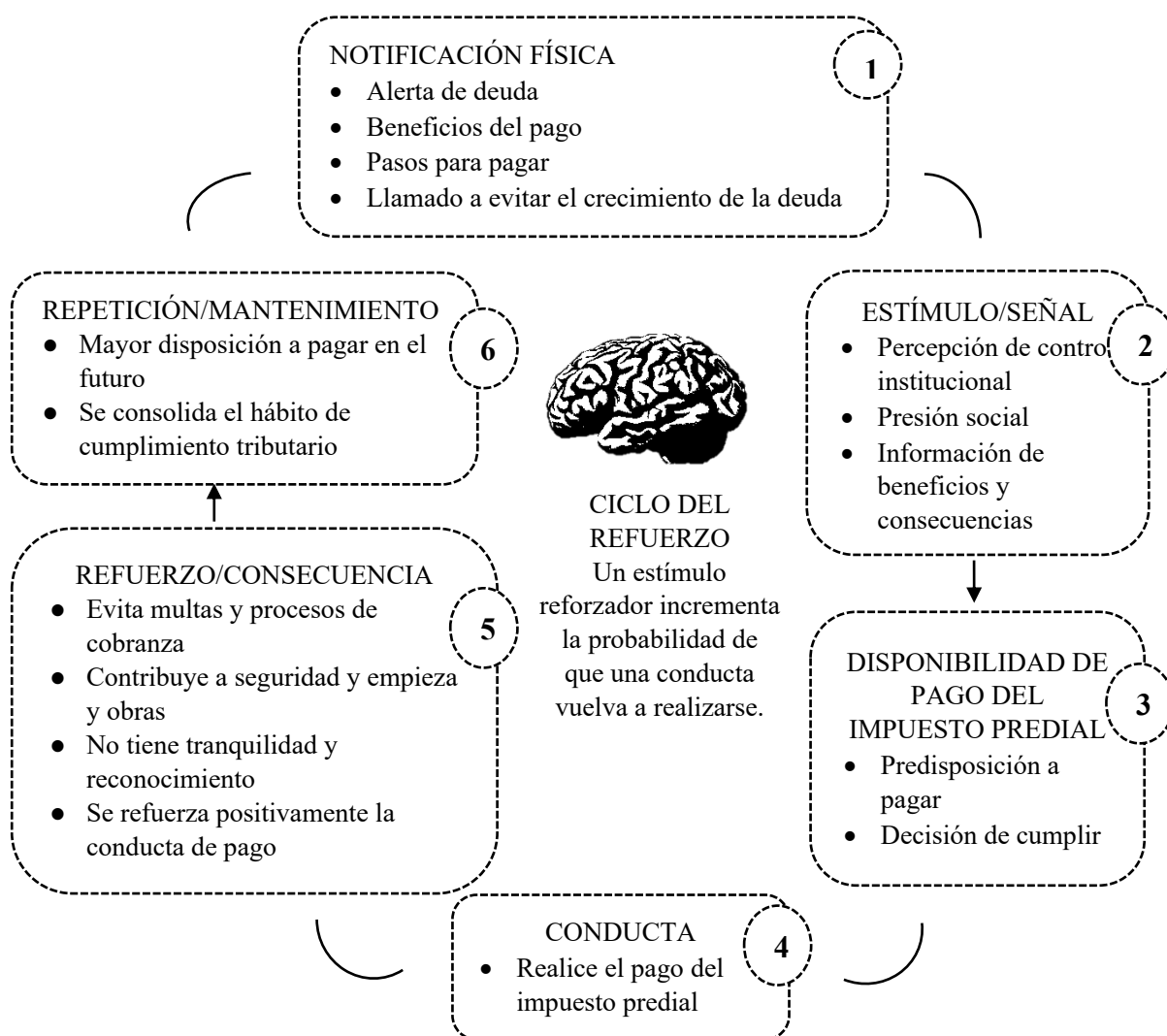
Aplicada al contexto tributario, esta teoría explica por qué la morosidad se instala como patrón conductual en ausencia de intervención institucional activa. Cuando un contribuyente no paga y no recibe ninguna consecuencia visible durante meses o años, el comportamiento de no pago queda reforzado negativamente de manera inadvertida, consolidando la inercia fiscal como patrón estable. Este proceso es especialmente pronunciado donde las amenazas de cobranza coactiva rara vez se ejecutan y los programas de amnistía tributaria frecuentes confirman que el incumplimiento no genera costos reales a largo plazo (Carazas et al., 2023).

Las Notificaciones Físicas interrumpen este ciclo de extinción al introducir un estímulo externo que reactiva la percepción de consecuencias. Desde la lógica del refuerzo negativo, la notificación funciona como señal de que el incumplimiento está siendo detectado y que su continuación generará consecuencias aversivas concretas, como multas o procesos de cobranza coactiva (Skinner, 2014). Cuando el contenido incluye además información sobre descuentos por pronto pago, opera simultáneamente a través del refuerzo positivo, ofreciendo al contribuyente una recompensa inmediata y concreta por adoptar el comportamiento de pago deseado por la institución.

Skinner demostró que la efectividad de un refuerzo no depende únicamente de su naturaleza, sino también del programa temporal con que se aplica. Los programas de intervalo variable, donde el refuerzo se aplica en momentos impredecibles, generan respuestas más resistentes a la extinción que los envíos únicos o completamente predecibles (Skinner, 2014). No obstante, esta teoría presenta limitaciones al tratar al individuo como receptor pasivo de estímulos, ignorando los procesos cognitivos y sociales que median la respuesta, como la confianza institucional, la percepción de justicia fiscal y la identidad del contribuyente como ciudadano.

Figura 1

Teoría del refuerzo de Skinner aplicada a las Notificaciones Físicas y la Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial



Nota. La figura muestra un ciclo del refuerzo basado en la teoría de Skinner (2014) que explica cómo las Notificaciones Físicas influyen positivamente en el pago del Impuesto Predial.

b) Teoría del aprendizaje social

La teoría del aprendizaje social, propuesta por Bandura (1977) como superación del conductismo clásico, establece que el aprendizaje humano no ocurre exclusivamente a través de la experiencia directa con refuerzos y castigos, sino también mediante la observación del comportamiento de otros y los procesos cognitivos internos con los que el individuo

interpreta la información de su entorno social. A diferencia del conductismo puro, esta teoría reconoce al individuo como un agente activo que evalúa, filtra y da sentido a los estímulos que recibe, lo que la convierte en un marco especialmente pertinente para explicar la efectividad diferenciada de las Notificaciones físicas entre distintos contribuyentes.

Bandura (1977) identifica cuatro procesos psicológicos que determinan si la recepción de un mensaje conducirá a un cambio de comportamiento: atención, retención, reproducción motora y motivación. En el contexto tributario, la atención depende de la saliencia visual y la claridad del documento; la retención implica que el contribuyente almacene la información para recuperarla al momento de decidir; la reproducción motora requiere instrucciones claras sobre cómo y dónde realizar el pago; y la motivación determina si el individuo está dispuesto a actuar según lo aprendido, en función de sus expectativas sobre los resultados de su conducta.

El concepto de autoeficacia ocupa un lugar central en esta teoría y tiene implicaciones directas para comprender la efectividad de las Notificaciones Físicas. Bandura (1977) define la autoeficacia como la creencia del individuo en su propia capacidad para ejecutar exitosamente una conducta y alcanzar los resultados esperados. En el contexto tributario, un contribuyente con alta autoeficacia percibida cree que puede gestionar el proceso de pago sin dificultades, conoce los pasos a seguir y confía en que su acción producirá el resultado esperado. Las notificaciones que incluyen instrucciones claras y accesibles elevan directamente esta autoeficacia al eliminar la incertidumbre sobre cómo proceder.

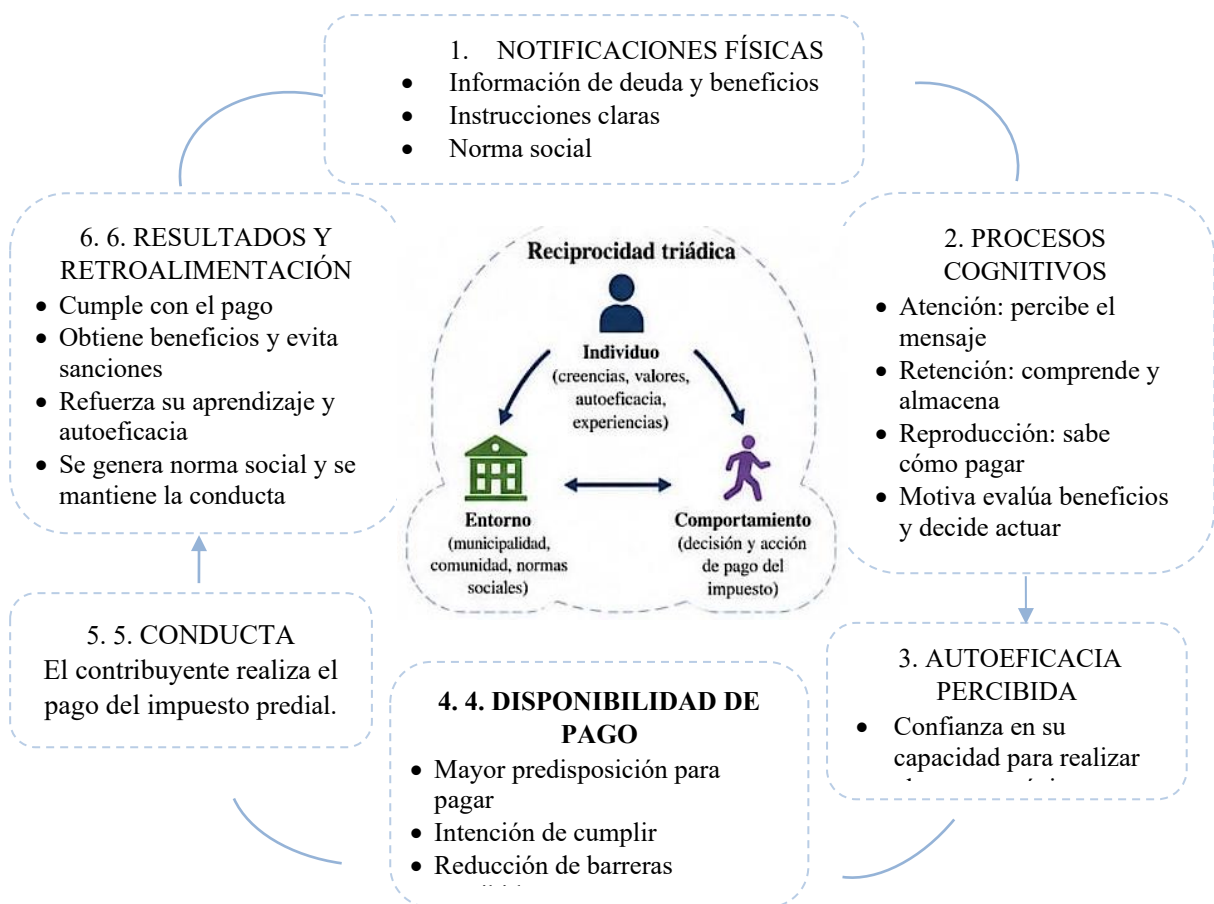
Otro concepto fundamental es el modelamiento social o aprendizaje vicario, mediante el cual los individuos aprenden observando el comportamiento de otros y las consecuencias que este genera (Bandura, 1977). En el diseño de Notificaciones Físicas, incorporar mensajes como "más del 70% de sus vecinos ya cumplieron con su pago" activa dos procesos simultáneos: genera una norma descriptiva que define el pago como comportamiento estándar en la comunidad, y activa mecanismos de comparación social que ejercen presión psicológica hacia la conformidad grupal, especialmente en contribuyentes que valoran su pertenencia e imagen dentro de su entorno vecinal inmediato (Cialdini & Goldstein, 2004).

Bandura (1977) también enfatiza la reciprocidad triádica entre el individuo, su comportamiento y su entorno, sosteniendo que existe una interacción dinámica y

bidireccional entre estos tres elementos. Aplicado al comportamiento tributario, esto significa que las Notificaciones Físicas no actúan únicamente como estímulos externos, sino que el contribuyente las interpreta activamente a través de sus creencias, experiencias y nivel de confianza institucional previos. Un contribuyente con alta confianza en la municipalidad responderá positivamente al documento, mientras que uno con desconfianza profunda puede interpretarlo como una amenaza vacía, respondiendo con indiferencia o resistencia ante el mensaje recibido.

Figura 2

Teoría del aprendizaje social aplicada a las Notificaciones Físicas y Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial



Nota. Según Bandura (1977), el aprendizaje ocurre mediante la interacción recíproca entre el individuo, su comportamiento y el entorno. Las Notificaciones Físicas facilitan el aprendizaje tributario y la predisposición al pago del Impuesto Predial.

c) Modelo de Elaboración Probable

El modelo de elaboración probable, desarrollado por Petty y Cacioppo (1986) sostiene cómo los mensajes persuasivos influyen en el cambio de actitudes y comportamientos mediante diferentes niveles de procesamiento cognitivo. Esta teoría sostiene que la efectividad de un mensaje depende del grado de atención y análisis realizado por el receptor, así como de la forma en que la información es presentada. En el ámbito tributario, el modelo permite comprender cómo las Notificaciones Físicas pueden influir en la disposición de los contribuyentes para cumplir con el pago del impuesto predial, aun cuando se trate de avisos generales orientados a fomentar el cumplimiento tributario (Petty & Cacioppo, 1986; Hallsworth et al., 2017).

La teoría propone dos mecanismos principales de persuasión: la ruta central y la ruta periférica. La ruta central se activa cuando las personas procesan cuidadosamente la información recibida, analizando el contenido y reflexionando sobre su importancia antes de tomar una decisión. En el contexto del impuesto predial, esta ruta puede activarse cuando los contribuyentes interpretan el mensaje de la notificación como relevante para evitar incumplimientos y reflexionan sobre la importancia del pago para el sostenimiento de servicios municipales. La claridad del mensaje y su capacidad explicativa influyen directamente en este proceso de razonamiento y respuesta conductual (Petty & Cacioppo, 1986; Vroom, 1964).

Por otro lado, la ruta periférica ocurre cuando los individuos no procesan profundamente el contenido del mensaje y responden principalmente a señales externas o elementos heurísticos. En las Notificaciones Físicas tributarias, esto puede relacionarse con la percepción de formalidad del documento, el uso de símbolos institucionales, el lenguaje utilizado o la autoridad que representa la municipalidad como entidad emisora. En contextos donde existe baja cultura tributaria o limitada información sobre obligaciones fiscales, esta ruta adquiere especial relevancia, ya que el simple acto de recibir un aviso físico puede generar recordación y motivación hacia el cumplimiento del pago del impuesto predial (Petty & Cacioppo, 1986; Riofrio, 2024).

Asimismo, el modelo plantea que la efectividad de los mensajes depende del nivel de motivación y capacidad de procesamiento del receptor. En el ámbito municipal, factores

como el nivel educativo, la experiencia previa de pago, la percepción institucional y el conocimiento sobre el destino de los recursos públicos pueden influir en la forma en que los contribuyentes interpretan las Notificaciones Físicas. Cuando los avisos son claros, directos y comprensibles, se incrementa la posibilidad de generar un mayor interés por el cumplimiento de las obligaciones fiscales, favoreciendo cambios positivos en la disponibilidad de pago del impuesto predial (Petty & Cacioppo, 1986; Hartner et al., 2008; Torgler, 2007).

Desde esta perspectiva, las Notificaciones Físicas implementadas en el ámbito de estudio pueden entenderse como un mecanismo de persuasión orientado a reforzar el cumplimiento tributario mediante estímulos de comunicación directa. Dado que los avisos distribuidos no contienen nombres, montos de deuda ni información personalizada, su efectividad depende principalmente de la capacidad del mensaje para generar conciencia tributaria, motivación y percepción de responsabilidad fiscal. En consecuencia, el modelo de elaboración probable sustenta teóricamente el posible efecto de las Notificaciones Físicas sobre la disponibilidad de pago del impuesto predial (Petty & Cacioppo, 1986; Romero et al., 2021; Izarra, 2025).

2.2.3 Componentes dimensionales de las Notificaciones Físicas

La frecuencia de las Notificaciones Físicas se refiere a la cantidad de veces que los avisos tributarios son distribuidos a los contribuyentes durante un periodo determinado, así como a la continuidad con la que dichos mensajes son entregados (Bovens & Zouridis, 2002). Esta dimensión resulta relevante porque permite mantener un contacto constante entre la administración tributaria y los ciudadanos, reforzando la recordación de las obligaciones relacionadas con el impuesto predial. Operacionalmente, se evalúa mediante el indicador score de notificaciones enviadas, el cual mide la percepción de los contribuyentes respecto a la recurrencia y periodicidad de los avisos recibidos. En este sentido, la frecuencia constituye un componente esencial de las estrategias de comunicación fiscal orientadas a fortalecer la disposición al pago (Carazas et al., 2023).

Desde una perspectiva conductual, la repetición de mensajes favorece la permanencia de la obligación tributaria en la mente del contribuyente, reduciendo la tendencia a postergar decisiones relacionadas con el pago del impuesto predial. La teoría del refuerzo sostiene que la exposición reiterada a estímulos incrementa la probabilidad de consolidar conductas

deseadas, mientras que la teoría del aprendizaje social reconoce que la repetición favorece procesos de aprendizaje y adaptación conductual. En consecuencia, el envío periódico de avisos físicos puede fortalecer hábitos de cumplimiento tributario, siempre que la frecuencia sea adecuada y no genere saturación comunicacional o desinterés hacia el mensaje institucional (Skinner, 2014; Bandura, 1977).

El contenido de las Notificaciones Físicas comprende el conjunto de mensajes, información y elementos visuales incorporados en los avisos entregados a los contribuyentes con el propósito de incentivar el cumplimiento del impuesto predial. En esta investigación, las notificaciones consisten en avisos generales de sensibilización tributaria que no incluyen información personalizada, como nombres o montos de deuda, sino mensajes orientados a fomentar una cultura de pago responsable. Esta dimensión es medida mediante el indicador score de claridad del mensaje, el cual permite evaluar la percepción del contribuyente sobre el nivel de comprensión, organización y utilidad de la información contenida en los avisos distribuidos (Fuster, 2025; Bovens & Zouridis, 2002).

Desde el enfoque de la persuasión, el contenido del mensaje representa un factor decisivo para influir en las actitudes y comportamientos relacionados con el cumplimiento fiscal. El Modelo de Elaboración Probable plantea que los mensajes claros, comprensibles y relevantes aumentan la probabilidad de generar reflexión y respuesta favorable por parte del receptor. Asimismo, estudios recientes demuestran que las comunicaciones institucionales simplificadas y redactadas en lenguaje accesible generan mayores efectos sobre la predisposición al pago. Por ello, un contenido claro, acompañado de elementos visuales formales y organizados, puede fortalecer la confianza institucional y favorecer el cumplimiento tributario (Petty & Cacioppo, 1986; Yang et al., 2024; Hallsworth et al., 2017).

2.2.4 Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial

La Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial se define como el nivel de voluntad, predisposición e intención que poseen los contribuyentes para cumplir oportunamente con sus obligaciones tributarias dentro de los plazos establecidos por la administración municipal. En ese sentido, Hartner et al. (2008) sostiene que la disponibilidad al pago se encuentra influenciada por factores económicos, psicológicos e institucionales relacionados con la percepción de legitimidad del sistema fiscal. De manera complementaria, Carazas et

al. (2023) indican que el cumplimiento tributario depende de la interacción entre confianza institucional, percepción de justicia y capacidad económica del contribuyente. Desde esta perspectiva, la Disponibilidad de Pago integra dimensiones relacionadas con el comportamiento de pago y la intención de cumplimiento tributario.

Desde una perspectiva conductual, el comportamiento de pago se refiere al conjunto de acciones observables que realizan los contribuyentes respecto al cumplimiento de sus obligaciones tributarias, incluyendo la puntualidad, regularidad y voluntad efectiva de pago. Esta dimensión se encuentra influenciada por variables económicas, sociales y cognitivas, así como por la percepción de sanciones, beneficios y presión normativa. La teoría del comportamiento planificado sostiene que las conductas tributarias están condicionadas por actitudes, normas subjetivas y control percibido, determinando la predisposición real del individuo para cumplir con el impuesto predial (Ajzen, 1991; Izarra, 2025).

La cultura tributaria constituye uno de los principales determinantes del comportamiento de pago, debido a que configura las percepciones sociales sobre la legitimidad de los impuestos y la responsabilidad fiscal. En contextos donde existe una cultura tributaria fortalecida, el pago del impuesto predial es entendido como un compromiso ciudadano orientado al financiamiento de servicios públicos y al desarrollo comunitario. En contraste, cuando predominan percepciones de corrupción, ineficiencia o baja reciprocidad institucional, la evasión y morosidad tienden a normalizarse socialmente, reduciendo significativamente la disponibilidad de pago del contribuyente (Quispe et al., 2020; Culquicondor, 2022).

Por otro lado, la intención de pago representa la predisposición psicológica del contribuyente para cumplir con sus obligaciones fiscales antes de ejecutar efectivamente la conducta de pago. Esta dimensión incorpora factores como la confianza en la administración tributaria y el grado de motivación al cumplimiento fiscal, elementos que condicionan la decisión individual de tributar. La evidencia empírica demuestra que los ciudadanos muestran mayor intención de pago cuando perciben transparencia institucional, justicia tributaria y un uso eficiente de los recursos recaudados, fortaleciendo así la legitimidad de la autoridad municipal (Romero et al., 2021; Hartner et al., 2008).

La moral tributaria complementa este análisis al explicar cómo las motivaciones internas pueden influir en el cumplimiento voluntario más allá de la coerción o amenaza de sanción.

Según la literatura especializada, los contribuyentes con elevada confianza institucional y fuerte sentido de responsabilidad cívica presentan mayores niveles de disposición tributaria incluso en contextos de limitada fiscalización. De este modo, la disponibilidad de pago del impuesto predial debe comprenderse como un fenómeno multidimensional influido por factores económicos, conductuales, culturales y motivacionales, cuya comprensión resulta esencial para diseñar estrategias efectivas de cumplimiento tributario (Torgler, 2007; Cummings et al., 2009).

a) Principio de legalidad tributaria

El principio de legalidad tributaria establece que toda obligación tributaria debe encontrarse respaldada por una norma legal emitida por la autoridad competente. En ese sentido, las municipalidades ejercen su potestad tributaria dentro del marco normativo vigente para la administración y recaudación del impuesto predial. Según la OCDE (2024), la legitimidad y formalidad de las actuaciones de la administración tributaria fortalecen la confianza ciudadana y favorecen el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales. Por ello, las Notificaciones Físicas constituyen mecanismos formales que permiten comunicar a los contribuyentes información relacionada con sus obligaciones tributarias dentro del marco legal correspondiente.

b) Principio de capacidad contributiva

El principio de capacidad contributiva sostiene que los contribuyentes deben asumir sus obligaciones tributarias de acuerdo con su capacidad económica. Hartner et al. (2008) señalan que el cumplimiento tributario se encuentra influenciado por factores económicos, institucionales y psicológicos asociados a la percepción del sistema fiscal. Asimismo, Carazas et al. (2023) indican que la disponibilidad de pago depende, entre otros factores, de la capacidad económica del contribuyente. En consecuencia, este principio constituye un fundamento relevante para comprender la Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial.

c) Principio de equidad tributaria

El principio de equidad tributaria busca garantizar un tratamiento justo para todos los contribuyentes, promoviendo que las obligaciones fiscales sean percibidas como legítimas y

razonables. Torgler (2007) sostiene que la percepción de justicia tributaria influye significativamente en el comportamiento de cumplimiento fiscal. Del mismo modo, Quispe et al. (2020) destacan que la cultura tributaria y la percepción positiva de las obligaciones fiscales favorecen el cumplimiento de los tributos municipales. Por tanto, la equidad tributaria contribuye a fortalecer la confianza en la administración municipal y la disposición voluntaria de pago del impuesto predial.

2.2.5 Planteamientos teóricos sobre la Disponibilidad de Pago

La Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial puede explicarse a partir de tres modelos teóricos complementarios que abordan distintos mecanismos causales mediante los cuales los contribuyentes forman sus intenciones y comportamientos tributarios.

a) Modelo instrumental: teoría de la disuasión fiscal

El modelo instrumental constituye uno de los enfoques teóricos más utilizados para explicar el cumplimiento tributario, sustentándose en la teoría económica racional aplicada al comportamiento fiscal. Desde esta perspectiva, el contribuyente es concebido como un agente que evalúa costos y beneficios antes de decidir si cumple o incumple con el pago del impuesto predial. Gary Becker estableció que las conductas relacionadas con el incumplimiento pueden comprenderse mediante un análisis racional de riesgos y beneficios, planteamiento posteriormente aplicado al ámbito tributario por Allingham y Sandmo (1972), quienes sostienen que el cumplimiento depende de incentivos económicos y percepción de sanción (Becker, 1968; Allingham & Sandmo, 1972).

Según este enfoque, la decisión de pagar el impuesto predial depende de la comparación entre el beneficio económico derivado del incumplimiento y el costo esperado de la sanción, entendido como la probabilidad percibida de fiscalización multiplicada por la severidad del castigo. Cuando el contribuyente percibe una baja posibilidad de control institucional, aumenta la tendencia a postergar el pago o mantener conductas morosas. En consecuencia, la teoría plantea que elevar la percepción de vigilancia y fortalecer la credibilidad de las consecuencias del incumplimiento puede incrementar significativamente la disponibilidad de pago y reducir la evasión tributaria (Allingham & Sandmo, 1972; Chirico et al., 2019).

En el contexto de la urbanización San José etapa 2 del distrito de San Miguel, este modelo permite comprender cómo las Notificaciones Físicas pueden modificar la percepción de control institucional entre los contribuyentes. Aunque las notificaciones implementadas no incluyen información personalizada sobre deuda o montos adeudados, su entrega directa puede transmitir señales de seguimiento administrativo y reforzar la percepción de presencia municipal. Investigaciones recientes evidencian que el fortalecimiento de mecanismos visibles de fiscalización genera efectos positivos sobre el comportamiento tributario, especialmente en contextos con elevados niveles de morosidad predial (Castro et al., 2022; Torgler, 2007).

b) Modelo expresivo: teoría de la equidad y teoría de la identidad social

El modelo expresivo desplaza la explicación del cumplimiento tributario desde el cálculo económico hacia factores sociales, identitarios y normativos relacionados con la percepción de justicia y pertenencia comunitaria. Este enfoque sostiene que los contribuyentes no solo pagan impuestos por temor a sanciones, sino también porque interpretan el acto de tributar como parte de su relación con la comunidad y con las instituciones públicas. En esta línea, la teoría de la equidad de Adams (1965) plantea que los individuos evalúan continuamente si existe equilibrio entre lo que aportan y los beneficios que reciben del entorno institucional, condicionando así su disposición a contribuir fiscalmente (Adams, 1965; Romero et al., 2021).

Desde la teoría de la equidad, la disposición al pago del impuesto predial aumenta cuando los contribuyentes perciben reciprocidad entre el tributo pagado y la calidad de los servicios públicos recibidos. En contraste, cuando predominan percepciones de inequidad, como limitada inversión municipal, baja transparencia o ausencia de mejoras visibles, disminuye la motivación para cumplir voluntariamente con las obligaciones tributarias. Diversas investigaciones desarrolladas en el contexto peruano sostienen que la confianza institucional y la percepción de justicia tributaria constituyen factores determinantes del cumplimiento fiscal y de la disposición de pago del impuesto predial (Quispe et al., 2020; Romero et al., 2021).

De forma complementaria, la teoría de la identidad social desarrollada por Tajfel (1981) sostiene que las personas adaptan su comportamiento según las normas y valores

predominantes de los grupos sociales con los cuales se identifican. En el ámbito tributario, cuando el pago del impuesto predial es percibido como una conducta socialmente aceptada y valorada entre vecinos o miembros de la comunidad, aumenta la predisposición individual al cumplimiento. En consecuencia, las notificaciones físicas que promueven mensajes orientados al compromiso ciudadano y al bienestar colectivo pueden fortalecer la identidad comunitaria y favorecer una mayor disposición tributaria (Tajfel, 1981; Romero et al., 2021).

c) Modelo normativo: teoría del comportamiento planificado

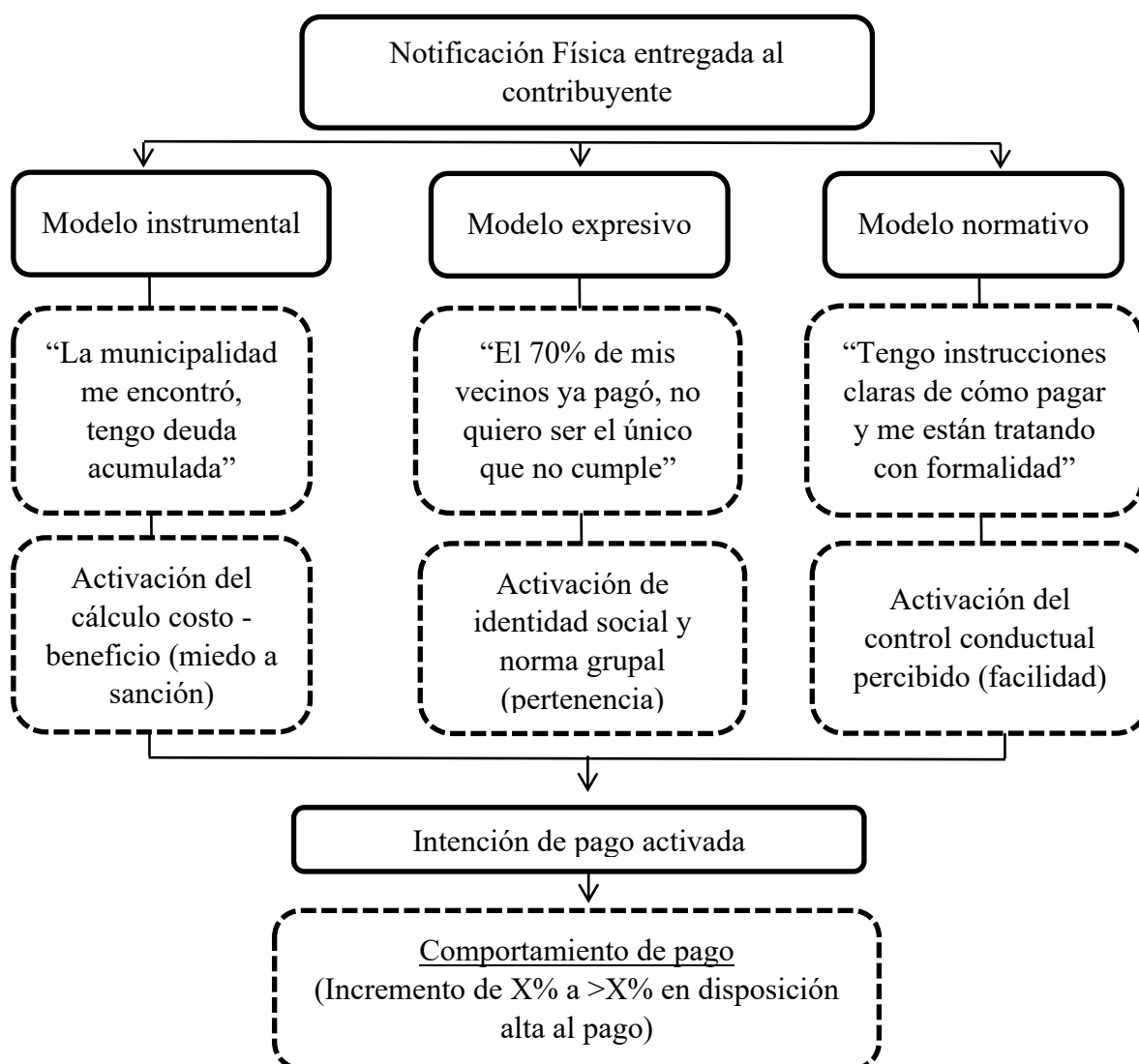
El modelo normativo, fundamentado en la teoría del comportamiento planificado de Ajzen (1991), explica el cumplimiento tributario como el resultado de un proceso psicológico previo de formación de intención conductual. Esta teoría plantea que las personas desarrollan conductas específicas a partir de tres componentes fundamentales: actitud hacia el comportamiento, normas subjetivas y control conductual percibido. En el caso del impuesto predial, estos componentes influyen directamente en la intención del contribuyente de cumplir con el pago, afectando posteriormente su comportamiento efectivo frente a las obligaciones tributarias municipales (Ajzen, 1991; Hartner et al., 2008).

La actitud hacia el comportamiento se refiere a la valoración positiva o negativa que realiza el contribuyente respecto al pago del impuesto predial, mientras que las normas subjetivas representan la percepción de presión social ejercida por familiares, vecinos o autoridades sobre el cumplimiento fiscal. Por su parte, el control conductual percibido hace referencia al nivel de facilidad o dificultad que el individuo percibe para realizar el pago. Cuando estos componentes son favorables, se incrementa significativamente la intención de cumplir con las obligaciones tributarias municipales (Ajzen, 1991; Lind & Tyler, 1988).

En este contexto, las Notificaciones Físicas pueden fortalecer simultáneamente los componentes del modelo normativo mediante mensajes que promuevan beneficios colectivos, responsabilidad ciudadana y claridad sobre el proceso de pago. Aunque los avisos utilizados en esta investigación no incluyen montos ni datos individualizados, su contenido puede influir en la percepción de obligación fiscal y fortalecer la motivación para cumplir con el impuesto predial. Asimismo, la evidencia demuestra que la confianza en la legitimidad institucional y la percepción de justicia procedimental incrementan significativamente la disposición de pago de los contribuyentes (Hartner et al., 2008; Romero et al., 2021).

Figura 3

Integración de los modelos



Nota. La intención de pago se considera el elemento mediador clave que explica el efecto de las notificaciones físicas sobre el comportamiento tributario. Basado en Ajzen (1991), Skinner (2014), Torgler (2007) y Hallsworth et al. (2017).

2.2.6 Dimensiones de la Disponibilidad de Pago

La Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial se operacionaliza a través de dos dimensiones que capturan sus manifestaciones tanto conductuales como cognitivo motivacionales.

La primera dimensión de la Disponibilidad de Pago corresponde al Comportamiento de Pago, entendido como el conjunto de acciones concretas y verificables que realiza el contribuyente respecto al cumplimiento de sus obligaciones tributarias relacionadas con el impuesto predial. Esta dimensión resulta relevante porque permite evaluar las conductas efectivas asociadas al pago oportuno o postergado del tributo, considerando manifestaciones observables vinculadas al nivel de cumplimiento fiscal. Operacionalmente, se evalúa mediante los indicadores tasa de cumplimiento y disposición a tributar, los cuales permiten medir tanto la ejecución efectiva del pago como la actitud general del contribuyente frente a sus obligaciones tributarias (Sánchez et al., 2025; Cieza & Fuentes, 2021).

Desde una perspectiva conductual, el Comportamiento de Pago se encuentra influenciado por factores económicos, cognitivos y motivacionales que condicionan las decisiones tributarias del contribuyente. La teoría del comportamiento planificado sostiene que las conductas fiscales son resultado de actitudes, normas subjetivas y control conductual percibido, mientras que la teoría del refuerzo reconoce que ciertos estímulos institucionales pueden consolidar hábitos de cumplimiento. En este sentido, el indicador tasa de cumplimiento permite identificar el nivel efectivo de pago dentro de los plazos establecidos, mientras que la disposición a tributar refleja la predisposición del ciudadano hacia el cumplimiento voluntario del impuesto predial (Ajzen, 1991; Skinner, 2014).

La segunda dimensión corresponde a la Intención de Pago, entendida como la predisposición cognitiva y motivacional del contribuyente para cumplir con el impuesto predial antes de ejecutar el comportamiento efectivo de pago. Esta dimensión adquiere importancia porque permite comprender los factores psicológicos que anteceden al cumplimiento tributario y que influyen en la decisión individual de tributar. Operacionalmente, se evalúa mediante los indicadores confianza en la administración tributaria y grado de motivación al cumplimiento tributario, los cuales permiten medir la percepción institucional y el compromiso interno del contribuyente hacia sus obligaciones fiscales (Hartner et al., 2008; Cummings et al., 2009).

Desde un enfoque motivacional e institucional, la intención de pago se fortalece cuando el contribuyente percibe que la administración municipal actúa con transparencia, legitimidad y eficiencia en el uso de los recursos públicos. El indicador confianza en la administración tributaria evalúa la percepción positiva sobre la gestión municipal y la credibilidad institucional, mientras que el grado de motivación al cumplimiento tributario refleja el nivel

de compromiso influenciado por el deber ciudadano, la percepción de beneficios colectivos y el conocimiento de consecuencias derivadas del incumplimiento. En el contexto de San Miguel, estos factores muestran influencia significativa sobre la probabilidad de pago del impuesto predial (Machaca, 2020; Hartner et al., 2008).

2.2.7 Modelo teórico propuesto: Notificaciones Físicas y Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial

El presente modelo teórico parte de la premisa de que la Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial no emerge espontáneamente de la racionalidad económica del contribuyente, sino que resulta de un proceso complejo de activación conductual que requiere estímulos externos e información oportuna (Hallsworth et al., 2017). En contextos donde la cultura tributaria es débil y la morosidad es estructuralmente alta, las Notificaciones Físicas representan el estímulo más directo para modificar el comportamiento de pago del contribuyente (Chirico et al., 2019). Sobre esta base, el modelo articula seis postulados que estructuran la relación entre las variables de estudio.

Se sostiene además que la Disponibilidad de Pago constituye una variable multidimensional que no puede reducirse a la capacidad económica del contribuyente, incorporando elementos actitudinales, normativos y contextuales que determinan su disposición efectiva al cumplimiento tributario (Ajzen, 1991). El modelo integra la Teoría del Comportamiento Planificado de Ajzen (1991), la Teoría del Aprendizaje Social de Bandura (1977), el Condicionamiento Operante de Skinner (2014) y los principios de economía conductual de Thaler y Sunstein (2008), para explicar los mecanismos mediante los cuales las notificaciones físicas activan o inhiben la decisión de pago en el contribuyente.

Postulado 1: Las Notificaciones Físicas actúan como activadores conductuales multidimensionales

En el modelo propuesto se sostiene que las Notificaciones Físicas activan simultáneamente procesos cognitivos, afectivos y normativos en el contribuyente (Hallsworth et al., 2017). Desde el condicionamiento operante de Skinner (2014), la notificación constituye un estímulo discriminativo que señala al contribuyente la existencia de una contingencia activa: el pago evita consecuencias negativas y activa refuerzos positivos. Desde la teoría del

aprendizaje social de Bandura (1977), el documento físico opera como fuente de información que modela las expectativas del contribuyente respecto a las consecuencias reales del incumplimiento tributario en su entorno inmediato.

Se plantea adicionalmente que este carácter multidimensional distingue a las Notificaciones Físicas de otros instrumentos tributarios, posicionándolas como mecanismos estratégicos de intervención conductual. Desde la economía conductual, las notificaciones funcionan como nudges que modifican la arquitectura de decisión del contribuyente sin restringir su libertad de elección, haciendo más saliente y accesible la opción del cumplimiento tributario (Thaler & Sunstein, 2008). En este modelo se propone que esta función de nudge resulta especialmente potente cuando el documento físico combina elementos visuales de urgencia, información procesable y señales normativas que activan simultáneamente los sistemas de procesamiento cognitivo del contribuyente (Hallsworth et al., 2017).

Postulado 2: La Frecuencia y el Contenido de las Notificaciones determinan su potencia como estímulo conductual

El modelo reconoce que no todas las Notificaciones Físicas producen el mismo efecto sobre la Disponibilidad de Pago del contribuyente, siendo su efectividad condicionada por la frecuencia y la calidad del contenido transmitido (Skinner, 2014). Desde el condicionamiento operante, se propone una relación no lineal entre frecuencia y comportamiento: una frecuencia insuficiente no supera el umbral de saliencia para activar la decisión de pago, mientras que una excesiva genera saturación comunicacional y actitudes defensivas en el contribuyente (Skinner, 2014). La frecuencia óptima opera bajo un programa de refuerzo intermitente que mantiene activa la percepción de obligación tributaria sin generar fatiga conductual (Bandura, 1977).

Respecto al contenido, en este modelo se identifica que los mensajes más efectivos combinan tres elementos: información clara sobre la deuda y plazos vigentes, una señal creíble sobre las consecuencias del incumplimiento y un vínculo explícito entre el pago y beneficios públicos concretos para el contribuyente (Yang et al., 2024). Desde la teoría del aprendizaje social de Bandura (1977), la inclusión de referencias al comportamiento de otros contribuyentes que ya cumplieron activa en el receptor procesos de aprendizaje observacional que incrementan significativamente su disposición al cumplimiento tributario

(Pfeifer & Pacheco, 2020). El diseño del contenido constituye, por tanto, una decisión estratégica con consecuencias directas sobre el comportamiento del contribuyente.

a) Teoría de la Gestalt: Principio de Similitud

La Teoría de la Gestalt sostiene que el cerebro humano no percibe los elementos visuales de forma aislada, sino que los organiza en conjuntos coherentes y significativos (Wertheimer, 1923). Su Ley de Semejanza establece que los elementos que comparten características visuales como color, tipografía y formato son percibidos automáticamente como una unidad (Köhler, 1929). En la presente investigación, las seis notificaciones enviadas con el mismo diseño responden a este principio: el receptor no las interpreta como mensajes separados, sino como un sistema comunicativo unificado, coherente y proveniente de una misma fuente institucional, lo que fortalece la claridad y credibilidad del mensaje (Koffka, 1935).

b) Teoría de la Consistencia Cognitiva

Festinger (1957) plantea que las personas necesitan coherencia entre sus cogniciones, creencias, actitudes y percepciones y que cuando esta coherencia se rompe, experimentan tensión psicológica que las impulsa a restablecer el equilibrio. Aplicado a la comunicación, los mensajes uniformes en forma y presentación generan en el receptor un estado de equilibrio cognitivo que favorece la confianza y la comprensión (Aronson, 1969). En esta investigación, mantener el mismo formato en las seis notificaciones construye desde el primer mensaje una expectativa institucional estable en el receptor. Cualquier variación injustificada habría generado disonancia, afectando directamente la credibilidad y efectividad comunicativa del emisor (Festinger, 1957).

Postulado 3: La relación entre Notificaciones Físicas y Disponibilidad de Pago es mediada por procesos psicológicos internos del contribuyente

El modelo incorpora que entre la recepción de una Notificación Física y la decisión efectiva de pagar existen procesos psicológicos intermedios que determinan si el estímulo externo se traduce en conducta real (Ajzen, 1991). Desde la teoría del comportamiento planificado, dichos procesos incluyen la evaluación cognitiva del mensaje, la activación de actitudes previas hacia la tributación, la comparación social con otros contribuyentes y la valoración

subjetiva de los costos y beneficios del cumplimiento (Pfeifer & Pacheco, 2020). El modelo reconoce esta mediación psicológica incorporando las dimensiones de comportamiento e intención de pago como variables a través de las cuales el efecto de las notificaciones se materializa en el contribuyente.

Siguiendo la teoría del comportamiento planificado de Ajzen (1991), en este modelo se propone que la intención de pago del contribuyente está determinada por tres antecedentes: la actitud hacia el pago, las normas subjetivas percibidas y el control conductual percibido (Ajzen, 1991). Se sostiene que las notificaciones bien diseñadas influyen positivamente sobre los tres antecedentes simultáneamente: al destacar beneficios del pago fortalecen la actitud del contribuyente, al informar que otros cumplen activan sus normas subjetivas, y al proporcionar instrucciones claras elevan su control conductual percibido (Hallsworth et al., 2017). Esta triple influencia explica la potencia estructural del instrumento sobre la disponibilidad de pago.

Postulado 4: La confianza institucional y la moral tributaria actúan como condiciones habilitantes del efecto de las notificaciones

En este modelo se propone que el efecto de las Notificaciones Físicas sobre la Disponibilidad de Pago opera en el contexto de una relación preexistente marcada por la confianza institucional y la moral tributaria individual del contribuyente (Torgler, 2007). Desde el modelo de Kirchler et al. (2008), se plantea que cuando la confianza institucional es alta, el contribuyente interpreta la notificación como comunicación legítima que amplifica significativamente el efecto del estímulo sobre su intención de pago voluntario (Hartner et al., 2008). En contraste, cuando la confianza es baja, el contribuyente reacciona con actitudes defensivas que reducen considerablemente la efectividad de la notificación sobre su comportamiento tributario.

Se plantea que la moral tributaria individual, entendida como motivación intrínseca para cumplir obligaciones fiscales (Torgler, 2007), actúa como condición interna habilitante que modula la receptividad del contribuyente ante el estímulo físico recibido. En este modelo se sostiene que contribuyentes con alta moral tributaria procesan las notificaciones como refuerzos de una obligación que ya valoran internamente, mientras que aquellos con baja

moral tributaria requieren mensajes de mayor intensidad persuasiva para activar su disponibilidad de pago (Hartner et al., 2008).

Postulado 5: Variables socioeconómicas y contextuales moderan la magnitud del efecto de las notificaciones

El modelo reconoce que la relación entre notificaciones físicas y disponibilidad de pago varía en función de características individuales y contextuales que modulan la respuesta conductual del contribuyente ante el estímulo recibido (Quispe et al., 2020). Desde la teoría del aprendizaje social de Bandura (1977), se propone que variables como el nivel de ingresos, el nivel educativo y la situación laboral determinan la autoeficacia percibida con la que el contribuyente enfrenta la obligación tributaria activada por la notificación. En este modelo se sostiene que contribuyentes con mayor nivel educativo procesan con mayor eficacia el contenido informativo, traduciéndolo más rápidamente en intención efectiva de pago (Quispe et al., 2020).

Postulado 6: Los efectos de las notificaciones sobre el comportamiento tributario requieren sostenibilidad para consolidar cambios culturales

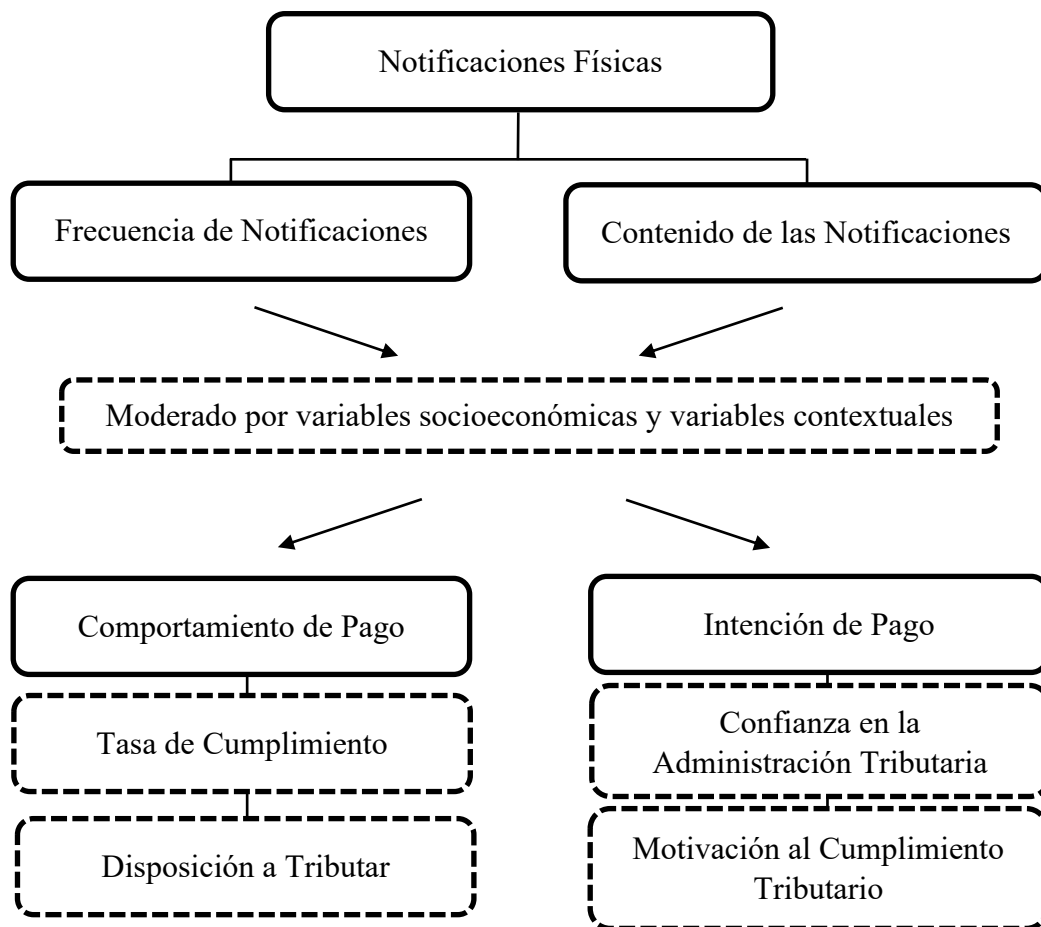
El modelo reconoce que los efectos de las notificaciones físicas sobre el contribuyente tienden a ser más pronunciados en el corto plazo y pueden debilitarse progresivamente si la intervención no se mantiene sistemáticamente en el tiempo (Chirico et al., 2019). Desde el condicionamiento operante de Skinner (2014), este patrón responde a un proceso de extinción conductual: cuando el estímulo externo desaparece, la respuesta de pago tiende a extinguirse gradualmente en el contribuyente si no ha sido internalizada como conducta autónoma mediante procesos de refuerzo sostenido (Bandura, 1977). Esta temporalidad del efecto constituye una limitación estructural que el modelo reconoce explícitamente dentro de su arquitectura teórica.

En consecuencia, el modelo propuesto sostiene que, para lograr cambios sostenibles en el comportamiento fiscal del contribuyente, las notificaciones físicas deben concebirse como parte de un sistema de intervención conductual progresivo y acumulativo (Thaler & Sunstein, 2008). Desde la teoría del comportamiento planificado de Ajzen (1991), se plantea que la consolidación de cambios duraderos requiere que el efecto inicial de las notificaciones

sea progresivamente interiorizado como actitud favorable hacia el cumplimiento tributario, sostenida por normas subjetivas que legitiman el pago como conducta socialmente valorada y por un control conductual percibido estable en el contribuyente (Torgler, 2007). Únicamente mediante esta internalización progresiva el modelo prevé efectos tributarios autónomos y sostenidos.

Figura 4

Formalización del modelo



Nota. La figura sintetiza la estructura conceptual derivada de la revisión teórica de las variables de estudio. Elaboración propia.

2.3 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

La disponibilidad de pago de los contribuyentes se encuentra estrechamente vinculada con la manera en que la administración tributaria comunica y difunde información relacionada con las obligaciones fiscales. En este sentido, la implementación de mecanismos de comunicación efectivos puede influir favorablemente en la decisión de los ciudadanos de

cumplir con el pago de sus tributos. Entre estos mecanismos, las notificaciones físicas destacan por su carácter directo y formal, lo que contribuye a reforzar la atención y el compromiso de los contribuyentes frente a sus responsabilidades tributarias. Por el contrario, cuando los procesos de comunicación presentan limitaciones, ya sea por información insuficiente o por el uso de canales poco eficientes, es posible que disminuya la disposición de los ciudadanos para efectuar sus pagos oportunamente. Bajo esta perspectiva, el fortalecimiento de las estrategias de notificación física podría constituir una herramienta importante para promover el cumplimiento tributario. En función de ello, se plantea la siguiente hipótesis de investigación.

2.3.1 Hipótesis general

Las Notificaciones Físicas como estrategia mejoran significativamente la disponibilidad de pago del Impuesto Predial en la urbanización San José etapa 2 del distrito de San Miguel.

2.3.2 Hipótesis específicas

- El proceso actual de recaudación del impuesto predial en el distrito de San Miguel presenta deficiencias significativas en la comunicación preventiva al contribuyente, evidenciando un modelo de gestión reactivo con una tasa de morosidad predominantemente alta.
- La disponibilidad de pago del impuesto predial en la urbanización San José etapa 2 del distrito de San Miguel mejora significativamente después de la implementación de la estrategia de Notificaciones Físicas, en comparación con el nivel registrado antes de la intervención.
- La percepción de los contribuyentes sobre las Notificaciones Físicas recibidas en la urbanización San José etapa 2 del distrito de San Miguel es predominantemente favorable, siendo la proporción de valoraciones positivas acumuladas significativamente superior al 50 % de la muestra intervenida.

2.4 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Operacionalización de las variables de investigación

Variable independiente

Concepto	Dimensiones	Indicadores	Índice	Variable
Notificaciones Físicas (Fuster, 2025) NF	Frecuencia de Notificaciones (FN) Contenido de Notificaciones (CN)	C1: Score de Notificaciones enviadas C2: Score de claridad del mensaje	$FN = A1 + A2 + A3$ $CN = A4 + A5 + A6$ $NF = FN + CN$	Score de Notificaciones Físicas (escalar con rango entre 6 a 30) Grado de percepción de Notificaciones Físicas (ordinal) Malo: [6-14] Moderado: [15-22] Bueno: [23-30]

Variable dependiente

Concepto	Dimensiones	Indicadores	Índice	Variable
Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial (Carazas et al., 2023) DPIP	Comportamiento de Pago (CP) Intención de Pago (IP)	D1: Score de cumplimiento tributario D2: Score de disposición a tributar D3: Score de confianza en la administración tributaria D4: Score de motivación al cumplimiento tributario	$CP = B1 + B2 + B3 + B4 + B5$ $IP = B6 + B7 + B8 + B9 + B10$ $DPIP = CP + IP$	Score de Disponibilidad de pago del Impuesto Predial (escalar con rango entre 10 a 50) Nivel de Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial (ordinal) Bajo: [10-25] Alto: [26-50]

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente capítulo describe la metodología empleada para evaluar la influencia de las Notificaciones Físicas sobre la disposición de los contribuyentes para cumplir con el pago del impuesto predial en la urbanización San José etapa 2 del distrito de San Miguel. De acuerdo con la naturaleza del problema y los objetivos de la investigación, se adoptó un enfoque cuantitativo de alcance explicativo, sustentado en un diseño preexperimental con mediciones antes y después de la intervención en un único grupo de estudio, lo que permitió determinar los cambios producidos tras la aplicación de esta estrategia. Asimismo, se presentan los criterios utilizados para definir la población y seleccionar la muestra, así como las técnicas e instrumentos empleados para la recolección de la información. Finalmente, se describen los procedimientos aplicados para el procesamiento y análisis de los datos, con el propósito de asegurar la validez, confiabilidad y consistencia de los resultados obtenidos.

3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se enmarcó bajo el enfoque cuantitativo, el cual se distingue por la recopilación sistemática de información cuantificable destinada a evaluar las variables de estudio y examinar las asociaciones existentes entre ellas mediante procedimientos estadísticos formales. Esta orientación metodológica posibilita la descripción, explicación y proyección de hechos observables mediante una valoración objetiva de la realidad empírica, así como la verificación de hipótesis formuladas con anterioridad al trabajo de campo. En palabras de Hernández y Mendoza (2023), este paradigma investigativo se fundamenta en la medición sistemática de atributos observables, el procesamiento inferencial de la información y la obtención de conclusiones generalizables respaldadas por evidencia numérica, lo que permite identificar patrones relacionales entre las variables estudiadas y fundamentar los hallazgos en criterios de objetividad y replicabilidad científica.

La presente investigación correspondió al tipo aplicada, debido a que estuvo orientada a generar conocimientos con fines prácticos para contribuir a la solución de un problema específico de la gestión tributaria municipal, relacionado con la baja Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial. En ese sentido, se implementó una estrategia de notificaciones físicas con la finalidad de evaluar su efecto sobre el comportamiento de los contribuyentes y

proporcionar evidencia que permita fortalecer los procesos de recaudación en la Municipalidad Distrital de San Miguel. De acuerdo con Bernal (2006) la investigación aplicada se caracteriza por utilizar el conocimiento científico para atender problemas concretos de la realidad y aportar alternativas de solución sustentadas en evidencia empírica.

Asimismo, la investigación se desarrolló mediante el método deductivo, ya que partió de fundamentos teóricos relacionados con el comportamiento tributario, la comunicación persuasiva y las Notificaciones Físicas para formular la hipótesis general acerca de su efecto sobre la Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial. Posteriormente, dichas proposiciones teóricas fueron contrastadas mediante la recolección y el análisis de datos obtenidos de los contribuyentes de la urbanización San José etapa 2, permitiendo verificar empíricamente la hipótesis planteada. Según Hernández y Mendoza (2023), el método deductivo consiste en derivar conclusiones particulares a partir de principios o planteamientos generales, sometiénolos a comprobación mediante procedimientos sistemáticos de investigación.

Asimismo, la investigación se desarrolló bajo un alcance explicativo, ya que tuvo como propósito principal analizar y determinar el efecto de las Notificaciones Físicas sobre la disponibilidad de los propietarios de la población de estudio para cumplir con el pago del impuesto predial. Este nivel de profundidad analítica tiene como finalidad establecer vínculos de causalidad entre las variables examinadas, lo que permite dilucidar de qué manera una táctica de comunicación tributaria transforma el comportamiento contributivo de los ciudadanos. Por consiguiente, el trabajo no se circunscribió a caracterizar la problemática, sino que procuró determinar si la intervención implementada produjo modificaciones estadísticamente significativas en la variable dependiente. Al respecto, Bernal (2006) sostiene que la indagación de carácter explicativo se orienta a identificar los factores causales que subyacen a determinados fenómenos, a partir del examen riguroso de las relaciones entre los elementos que los configuran.

En cuanto al diseño, se adoptó el esquema preexperimental con mediciones de pretest y postest en un único grupo, modalidad que resultó adecuada para evaluar de manera preliminar los cambios producidos por la aplicación de las notificaciones físicas sobre la predisposición al pago, sin exigir control estricto de variables extrañas ni distribución aleatoria de los participantes. Esta configuración metodológica permitió observar las transformaciones en el comportamiento tributario antes y después de la intervención,

prescindiendo de un grupo de comparación y facilitando así la valoración de la táctica en condiciones prácticas reales (Creswell, 2003). Cabe señalar que los esquemas preexperimentales resultan especialmente pertinentes en contextos donde los recursos disponibles limitan la ejecución de experimentos con control riguroso, ya que ofrecen una aproximación exploratoria inicial al impacto de la intervención y generan evidencia preliminar sobre su magnitud y dirección (Hernández et al., 2014).

Diseño pre experimental

Grupo experimental	Medición inicial	Intervención	Medición final
G	M1	I	M2

G : Grupo experimental

M1: Medición inicial

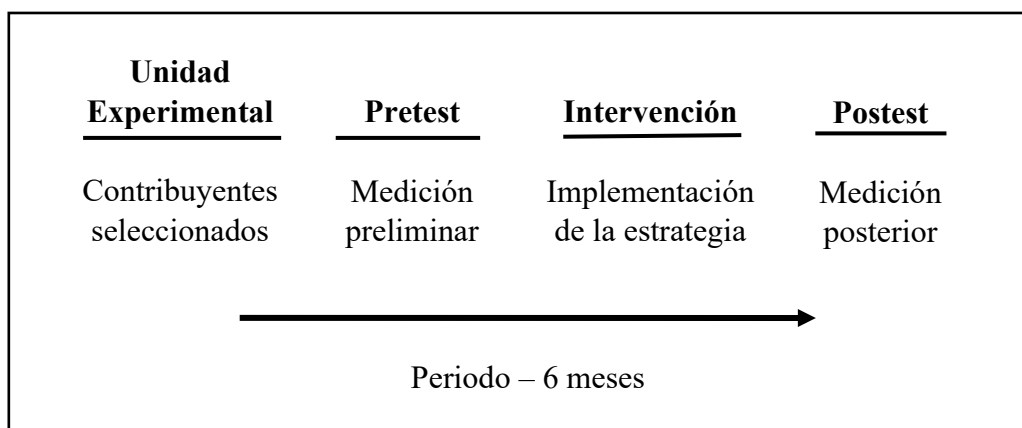
I : Intervención

M2: Medición final

El diseño pre experimental con mediciones antes y después de la intervención en un solo grupo de estudio se caracteriza por incluir una medición previa y otra posterior a la aplicación de la intervención, a diferencia de aquellos diseños que únicamente evalúan los efectos después del tratamiento. En esta investigación, en una primera etapa se aplicó una evaluación inicial a los contribuyentes de la urbanización San José 2, mediante la aplicación de un cuestionario a los participantes seleccionados antes de implementar la estrategia planteada. Posteriormente, se ejecutó la intervención consistente en la entrega de notificaciones físicas. Transcurridos seis meses desde dicha intervención, se aplicó un posttest utilizando nuevamente el cuestionario a los mismos participantes. Finalmente, el análisis se orientó a identificar y comparar los cambios producidos entre los resultados obtenidos en el pretest y el posttest (Carrasco, 2016).

Figura 5

Estructura del diseño pre experimental aplicada en la investigación



Nota. Elaboración propia, adaptado de Hernández et al. (2014).

3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO

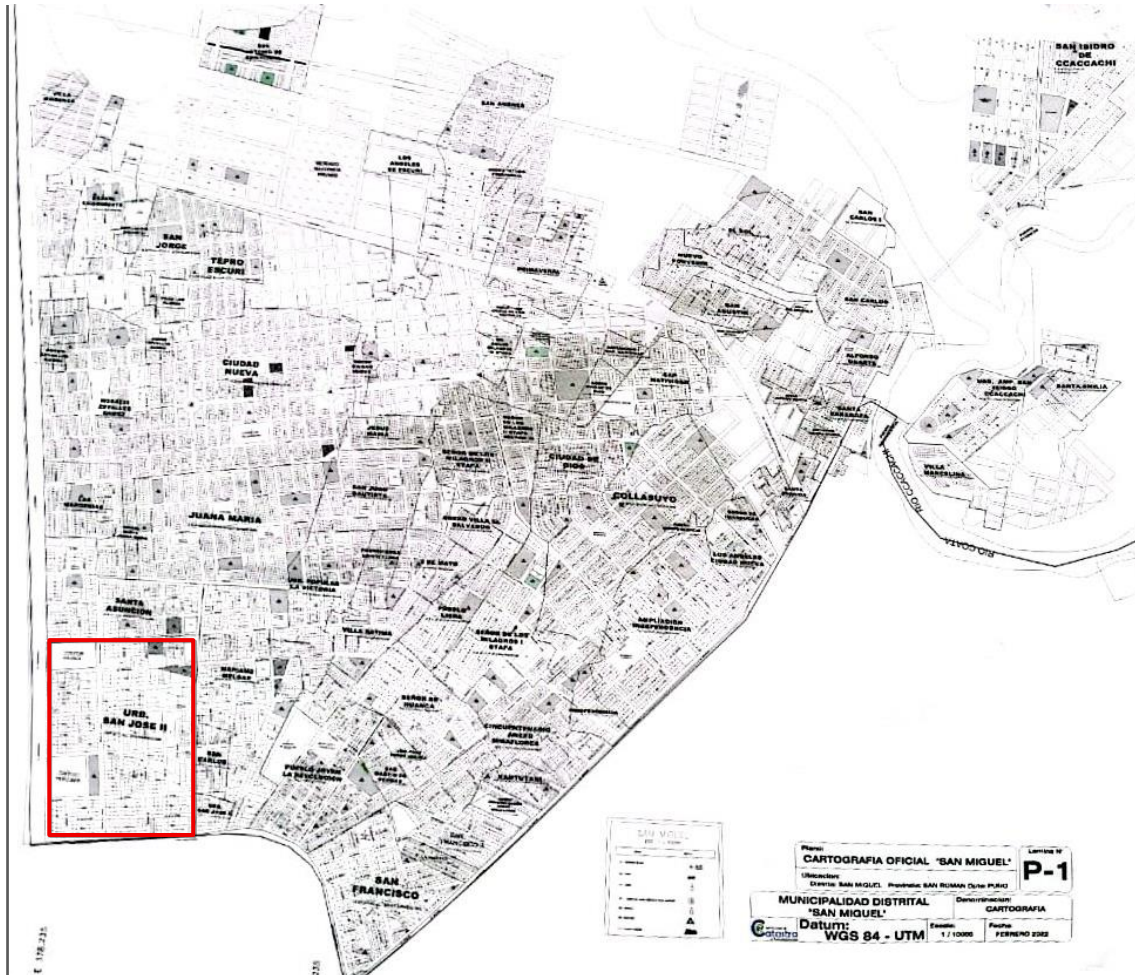
La investigación se desarrolló en el distrito de San Miguel, perteneciente a la provincia de San Román, en el departamento de Puno, el cual se encuentra situado a una altitud aproximada de 3 842 metros sobre el nivel del mar. Como escenario específico de investigación se consideró la urbanización San 2, debido a que reúne condiciones pertinentes para examinar aspectos vinculados al comportamiento tributario de los contribuyentes. En este sector, el incumplimiento recurrente de las obligaciones relacionadas con el impuesto predial continúa representando una dificultad para la administración municipal, al reducir la captación de ingresos propios necesarios para financiar, mantener y optimizar los servicios públicos y demás acciones orientadas al desarrollo local.

La elección de la urbanización San José Etapa II respondió a criterios de pertinencia metodológica y operativa. Esta zona reúne condiciones que permiten examinar de manera adecuada el efecto de las notificaciones físicas como estrategia orientada a fortalecer la disponibilidad de los contribuyentes para cumplir con sus obligaciones relacionadas con el impuesto predial. Asimismo, su selección facilitó la obtención de información antes y después de la intervención, posibilitando la evaluación de los cambios generados por la aplicación de dicha estrategia. En consecuencia, el estudio aporta evidencia empírica de utilidad tanto para la gestión tributaria municipal como para el desarrollo de futuras

investigaciones orientadas al fortalecimiento de la recaudación fiscal en contextos con características similares.

Figura 6

Esquema de localización de la urbanización San José 2



Nota. La figura muestra la delimitación y ubicación de la urbanización San José 2, área de estudio donde se aplicaron las notificaciones físicas. Fuente: Municipalidad Distrital de San Miguel (2024).

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

De acuerdo con Cohen (2018), la población de estudio está constituida por el conjunto de individuos que comparten determinadas características o condiciones de interés para la investigación y que cumplen con los criterios de inclusión previamente establecidos. En el presente estudio, la población de tipo finita que estuvo conformada por 244 contribuyentes

de la urbanización San José 2, ubicada en el distrito de San Miguel, quienes se encuentran obligados al cumplimiento del pago del impuesto predial. Este grupo fue seleccionado debido a los elevados índices de morosidad registrados, convirtiéndose en un contexto relevante para analizar la efectividad de las Notificaciones Físicas como estrategia para incrementar la disponibilidad de pago.

Asimismo, las particularidades demográficas, económicas y urbanísticas de esta zona permiten examinar con mayor precisión los factores que podrían influir en el comportamiento tributario de los contribuyentes. La delimitación geográfica del estudio también favorece el control de variables contextuales, tales como el nivel socioeconómico, la concentración poblacional y las características de los predios, además de facilitar la ejecución de la intervención y el seguimiento de los resultados obtenidos. Del mismo modo, la homogeneidad relativa de las condiciones presentes en el sector estudiado contribuye a una mejor interpretación de los hallazgos, permitiendo identificar con mayor claridad los cambios asociados a la intervención aplicada y fortaleciendo la consistencia de las conclusiones derivadas del proceso investigativo.

Respecto al procedimiento de selección de los participantes, se optó por un muestreo probabilístico aleatorio simple, considerando que este método ofrece condiciones adecuadas para garantizar la representatividad de la población objeto de estudio. Su aplicación permite que cada contribuyente posea una probabilidad conocida y distinta de cero de ser incluido en la muestra, reduciendo la posibilidad de sesgos asociados a la selección de los participantes. Del mismo modo, este tipo de muestreo favorece la utilización de técnicas estadísticas inferenciales, como la estimación mediante intervalos de confianza y la contrastación de hipótesis, fortaleciendo la capacidad de generalización de los resultados y la validez externa de la investigación. Adicionalmente, este procedimiento contribuye a mejorar la precisión de las estimaciones obtenidas y proporciona una base metodológica sólida para el análisis de los datos recopilados. En consecuencia, este método resulta pertinente para evaluar rigurosamente el efecto de las notificaciones físicas sobre la disponibilidad de pago del impuesto predial, tal como señalan Hernández et al. (2014).

Para ello, se emplea la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 (P * Q)}{(N - 1)e^2 + Z^2 * (P * Q)}$$

Donde:

n = Cantidad de la muestra seleccionada

N = Total de elementos que conforman la población de estudio

P = Probabilidad de ocurrencia del evento analizado

Q = Probabilidad complementaria de no ocurrencia

Z = Nivel de confianza

e = Margen de error máximo permitido en las estimaciones.

Para la determinación del tamaño muestral se consideraron los siguientes parámetros:

N = 244

P = 0.5

Q = 0.5

Z = 95 % = 1.96

e = 5 % = 0.05

$$n = \frac{244 * 1.96^2 (0.5 * 0.5)}{(244 - 1)0.05^2 + 1.96^2 * (0.5 * 0.5)}$$

$$n = \frac{2343376}{15679}$$

$$n = 149$$

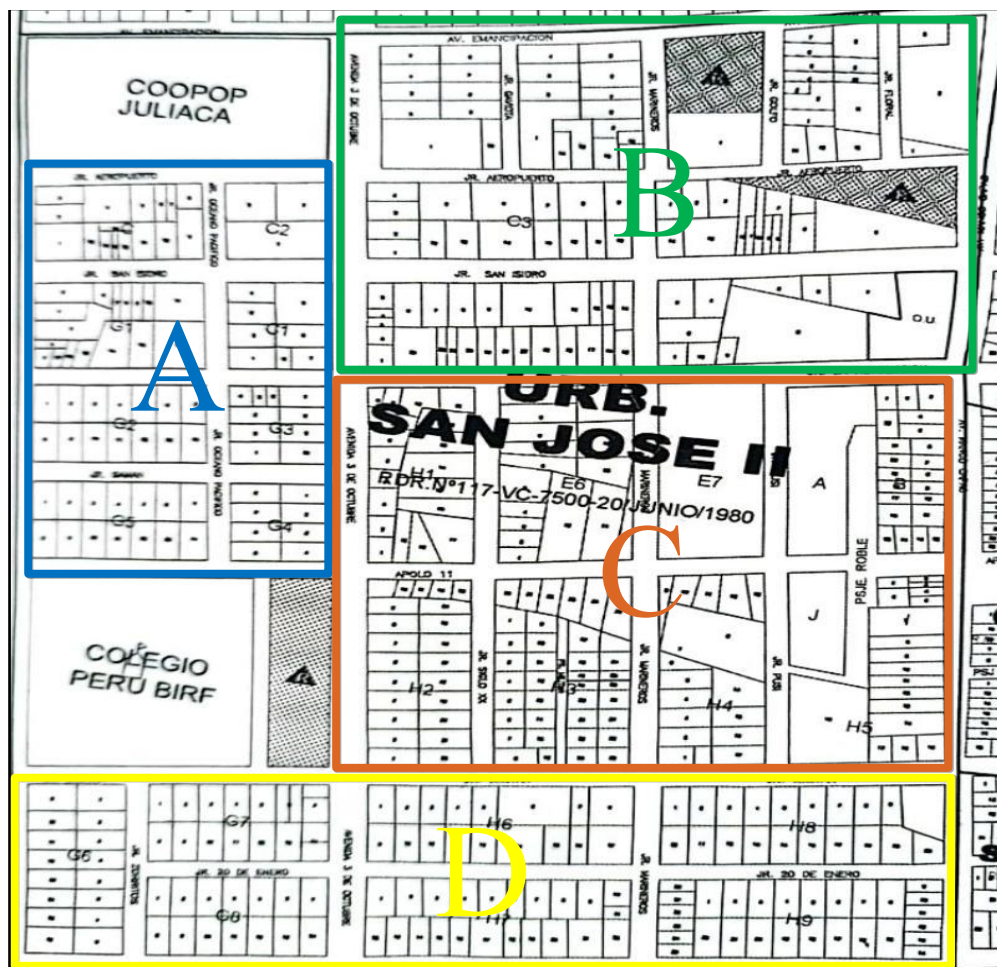
La muestra estuvo integrada por 149 contribuyentes de la urbanización San José etapa 2 del distrito de San Miguel. Su tamaño fue determinado con base en criterios estadísticos, considerando un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 %, parámetros que permitieron obtener estimaciones con un adecuado nivel de precisión y reducir la probabilidad de error en los resultados obtenidos. Asimismo, la selección de la muestra respondió a la necesidad de contar con un número suficiente de participantes que representaran las características de la población de estudio, garantizando la consistencia y representatividad de la información recopilada.

En estas condiciones, los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de investigación reflejan de manera confiable el comportamiento y las características de los

contribuyentes evaluados. En consecuencia, los resultados del análisis pueden generalizarse al conjunto de contribuyentes de la urbanización San José etapa 2 con un nivel de confianza del 95 %, fortaleciendo la validez interna y externa del estudio, la confiabilidad de las conclusiones alcanzadas y la solidez de las inferencias derivadas del análisis estadístico, lo que aporta mayor rigor científico y respaldo metodológico a los hallazgos de la investigación.

Figura 7

Agrupación sectorial de manzanas para el análisis territorial en la Urbanización San José 2



Nota. Los sectores A, B, C y D fueron definidos con criterio propio para fines metodológicos, con el propósito de organizar espacialmente las manzanas de la Urbanización San José Etapa 2 y facilitar la recolección y el análisis de los datos. Esta clasificación no corresponde a una denominación territorial oficial.

La figura presenta una agrupación de las manzanas de la urbanización San José 2 en cuatro sectores identificados como A, B, C y D, diferenciados mediante colores para facilitar su visualización. Esta sectorización fue elaborada con fines estrictamente metodológicos y responde a un criterio propio del investigador, por lo que no corresponde a una división oficial establecida por la Municipalidad Distrital de San Miguel. Su propósito fue organizar el área de estudio en unidades territoriales más manejables que permitieran una mejor distribución de la muestra y un análisis más ordenado de la información recopilada.

Asimismo, la conformación de estos sectores consideró la proximidad geográfica y la concentración espacial de las manzanas dentro de la urbanización, buscando garantizar una cobertura equilibrada de todo el ámbito de estudio. Esta clasificación facilitó la identificación de posibles diferencias en el comportamiento de los contribuyentes según su ubicación territorial y permitió realizar comparaciones más precisas respecto al efecto de las Notificaciones Físicas sobre la Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial, contribuyendo así a una evaluación más integral y representativa del fenómeno investigado.

Tabla 1

Caracterización de los contribuyentes de la muestra de estudio

Criterio	Categoría	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Género	Femenino	81	54.4 %
	Masculino	68	45.6%
Edad	18 – 30 años	26	17.4%
	31 – 45 años	58	38.9%
	46 – 60 años	65	43.7%
Sector de residencia	Sector A	39	26.2%
	Sector B	37	24.8%
	Sector C	36	24.2%
	Sector D	37	24.8%

Nota. La muestra estuvo conformada por 149 contribuyentes, distribuidos en los sectores A, B, C y D de la Urbanización San José Etapa 2, considerando criterios de sexo y edad.

La descripción de la muestra estudiada muestra una composición equilibrada de los 149 contribuyentes considerados en la investigación, tomando en cuenta variables como sexo, edad y ubicación de residencia. Esta distribución favorece la solidez del estudio al permitir

que los diferentes grupos poblacionales se encuentren adecuadamente representados dentro del proceso de análisis. De igual manera, la presencia de proporciones similares entre participantes de ambos sexos contribuye a disminuir posibles distorsiones asociadas a la sobrerrepresentación de un determinado grupo.

Respecto a la edad, se observa una mayor participación de contribuyentes comprendidos entre los 31 y 60 años, segmento que habitualmente concentra a los propietarios de inmuebles y a quienes asumen con mayor frecuencia las responsabilidades tributarias. Asimismo, la inclusión de participantes provenientes de los sectores A, B, C y D de la urbanización asegura una cobertura territorial equilibrada, permitiendo examinar el impacto de las notificaciones físicas desde una perspectiva más amplia y representativa del contexto estudiado, fortaleciendo así la validez de los resultados obtenidos.

a) Criterios de inclusión

- Contribuyentes registrados en el padrón del impuesto predial de la Urbanización San José 2 del distrito de San Miguel.
- Contribuyentes mayores de 18 años que asumen la obligación tributaria correspondiente al impuesto predial.
- Contribuyentes pertenecientes a los sectores A, B, C y D del área de estudio.
- Contribuyentes que aceptaron participar voluntariamente en la investigación mediante el consentimiento informado.
- Contribuyentes que participaron tanto en el pretest como en el posttest de la investigación.
- Contribuyentes con disponibilidad para recibir las notificaciones físicas durante el proceso de intervención.

b) Criterios de exclusión

- Personas no registradas como contribuyentes del Impuesto Predial en la Urbanización San José 2.
- Contribuyentes menores de 18 años.

- Personas que no residen o no pertenecen a los sectores A, B, C y D del área de estudio.
- Contribuyentes que no brindaron su consentimiento para participar en el estudio.
- Participantes con cuestionarios incompletos o que no culminaron alguna de las fases de evaluación (pretest o posttest).
- Contribuyentes que no pudieron ser ubicados o contactados para la entrega de notificaciones físicas o aplicación del instrumento.

3.4 RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas de investigación constituyen herramientas metodológicas que facilitan la obtención de información relevante para el estudio de una realidad determinada, permitiendo describir, explicar e interpretar los fenómenos analizados. En concordancia con los objetivos planteados, la presente investigación recurrió a la aplicación de encuestas y al análisis de documentación institucional. La encuesta fue dirigida a los contribuyentes mediante un cuestionario integrado por 16 preguntas, diseñado para recopilar información relacionada con sus percepciones, actitudes y comportamientos respecto al pago del impuesto predial (Hernández et al., 2023).

Por otro lado, el análisis documental comprendió la revisión de fuentes administrativas vinculadas al proceso de cobranza, entre ellas registros de notificaciones emitidas y reportes de recaudación tributaria. Esta información permitió complementar los datos obtenidos en campo y conocer con mayor precisión el funcionamiento de las acciones de cobranza implementadas. La integración de ambas técnicas favoreció una visión más completa del fenómeno estudiado, fortaleciendo la calidad de la información recopilada y la comprensión integral del proceso de recaudación municipal (Rojas et al., 1998).

El cuestionario fue elaborado tomando como referencia investigaciones previas desarrolladas por Bustamante (2021), Chura (2023) y Herrera (2022). Este instrumento estuvo conformado por tres secciones. La primera sección recopiló información sociodemográfica de los participantes, incluyendo sexo, edad, nivel educativo, situación laboral, ingresos mensuales y condición de propietario de vivienda. La segunda sección evaluó la variable independiente denominada notificaciones físicas, integrada por seis ítems

relacionados con la frecuencia, claridad, interés, motivación y percepción de las notificaciones emitidas por la administración tributaria. La tercera sección estuvo orientada a medir la variable dependiente disponibilidad de pago del impuesto predial, conformada por diez ítems distribuidos en las dimensiones comportamiento de pago e intención de pago.

Para la medición de las variables se empleó una escala tipo Likert de cinco categorías de respuesta: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), neutral (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5). Esta escala permitió cuantificar el nivel de percepción y disposición de los contribuyentes respecto a las notificaciones físicas y al cumplimiento de sus obligaciones tributarias. En total, el instrumento estuvo conformado por un total de 16 ítems de medición, los cuales fueron previamente sometidos a un proceso de validación mediante juicio de expertos, con la finalidad de garantizar su pertinencia, claridad y coherencia en relación con los objetivos de la investigación. Asimismo, la aplicación del cuestionario tuvo una duración aproximada de entre 5 y 10 minutos por participante, realizándose de manera presencial y respetando los principios éticos de participación voluntaria, anonimato y confidencialidad de la información proporcionada por los encuestados. Ver anexo 2.

Con el propósito de garantizar la validez de contenido del instrumento de investigación, se recurrió al juicio de expertos, procedimiento que permite evaluar la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems que conforman el cuestionario. Siguiendo los planteamientos de Escobar y Cuervo (2008), el proceso de validación se desarrolló de manera sistemática mediante varias etapas. En primer lugar, se elaboró y organizó el instrumento de validación de contenido, incluyendo las dimensiones, indicadores e ítems que serían sometidos a evaluación. En segundo lugar, se seleccionó y contactó a tres especialistas con experiencia en investigación y en el área temática del estudio, quienes aceptaron participar como jueces expertos. Posteriormente, se les remitió la documentación correspondiente para que realizaran una revisión exhaustiva del instrumento, valorando cada ítem de acuerdo con criterios previamente establecidos.

En la cuarta etapa, se procedió a la recopilación y tabulación de las valoraciones emitidas por los jueces, considerando un total de 16 ítems evaluados bajo tres criterios de análisis por cada uno de los tres expertos participantes. Seguidamente, se efectuó el cálculo del Índice de Validez de Contenido (IVC), con la finalidad de determinar el grado de concordancia

respecto a la relevancia y representatividad de los ítems, así como el Índice de Desviación Media (ADm), utilizado para medir el nivel de acuerdo entre los evaluadores. Finalmente, se interpretaron los resultados obtenidos, verificando que el instrumento cumpliera con los estándares metodológicos requeridos para su aplicación en el trabajo de campo. Los resultados derivados de estos análisis se presentan en la Tabla 1, donde se muestran los valores alcanzados por el IVC y el ADm para cada uno de los ítems evaluados.

Tabla 2

Indicadores de validez de contenido (IVC) y desviación media (ADm) de los ítems evaluados

Ítem	Claridad (IVC)	Coherencia (IVC)	Relevancia (IVC)	Promedio obtenido	Nivel de dispersión (ADm)
A1	1.00	1.00	1.00	3.3	0.4
A2	1.00	1.00	1.00	3.3	0.4
A3	1.00	1.00	1.00	3.3	0.4
A4	1.00	1.00	1.00	3.3	0.4
A5	1.00	1.00	1.00	3.3	0.4
A6	1.00	1.00	1.00	3.7	0.4
B1	1.00	1.00	1.00	3.7	0.4
B2	1.00	1.00	1.00	3.7	0.4
B3	1.00	1.00	1.00	3.7	0.4
B4	1.00	1.00	1.00	3.7	0.4
B5	1.00	1.00	1.00	3.7	0.4
B6	1.00	1.00	1.00	3.3	0.4
B7	1.00	1.00	1.00	3.7	0.4
B8	1.00	1.00	1.00	3.7	0.4
B9	1.00	1.00	1.00	3.7	0.4
B10	1.00	1.00	1.00	3.3	0.4

Nota. IVC = Índice de Validez de Contenido; ADm = índice de desviación media; promedio = puntuación media asignada por los jueces especialistas.

Para examinar la consistencia del instrumento, se aplicó el Índice de Validez de Contenido junto con el índice de desviación media, considerando los criterios de claridad, coherencia y relevancia evaluados por jueces expertos. Los resultados muestran que todos los reactivos alcanzaron valores de IVC equivalentes a 1.00, evidenciando un elevado nivel de aceptación

y pertinencia conceptual. Del mismo modo, los valores reducidos del ADm reflejan un adecuado consenso entre los evaluadores, indicando estabilidad en las valoraciones emitidas y confirmando que el instrumento presenta condiciones apropiadas para su utilización en posteriores análisis empíricos.

Tabla 3

Grado de validez de contenido mediante el coeficiente IVC y el índice de desviación promedio ADm según cada criterio evaluado

Criterios	s-IVC	Interpretación	s-ADm	Interpretación
Claridad	1	Validez óptima	0.4	Elevada concordancia
Coherencia	1	Validez óptima	0	Acuerdo total
Relevancia	1	Validez óptima	0	Acuerdo total

Nota. La validación del instrumento fue realizada por tres jueces expertos. El s-IVC consideró válido todo ítem puntuado con 3 o 4 en una escala del 1 al 4 por unanimidad, fijándose el umbral de aceptación en 1.00. Para el s-ADm, se estableció un valor de concordancia ≤ 0.80 .

Con el propósito de establecer la confiabilidad del instrumento elaborado para la investigación, se evaluó su consistencia interna mediante la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach. Este procedimiento se efectuó de forma independiente para cada una de las dimensiones que integran el instrumento, con la finalidad de comprobar el grado de relación y coherencia existente entre los ítems correspondientes a cada componente. Según Frías (2022), el coeficiente Alfa de Cronbach es uno de los indicadores más empleados para determinar la fiabilidad de los instrumentos de medición, debido a que permite verificar si los ítems presentan una adecuada homogeneidad y evalúan de manera consistente el constructo para el cual fueron diseñados.

Los resultados obtenidos, consignados en la Tabla 3, muestran que los coeficientes de Alfa de Cronbach alcanzados en todas las dimensiones superan el valor mínimo de referencia establecido en 0.70, criterio ampliamente aceptado en estudios de investigación social y educativa para considerar adecuada la consistencia interna de una escala. Estos hallazgos evidencian que los ítems mantienen un nivel satisfactorio de correlación entre sí, garantizando estabilidad y precisión en las mediciones realizadas. En consecuencia, se concluye que el instrumento presenta niveles apropiados de fiabilidad, reuniendo las

condiciones metodológicas necesarias para su aplicación en la estrategia de intervención orientada a incrementar la disponibilidad de pago del impuesto predial en los contribuyentes de la población objeto de estudio.

Tabla 4

Consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach para cada dimensión del instrumento de medición

Dimensiones	Reactivos vinculados	Participantes	Coeficientes
Variable: Notificaciones físicas			
Frecuencia	A1, A2, A3	20	0.723
Contenido	A4, A5, A6	20	
Variable: Disponibilidad de pago			
Comportamiento de pago	B1, B2, B3, B4, B5	20	0.798
Intención de pago	B6, B7, B8, B9, B10	20	

Nota. Se aplicó el Alfa de Cronbach para medir la homogeneidad de cada dimensión. Ambas variables superan el umbral de $\alpha \geq 0.70$ establecido por Frías (2022) como criterio de fiabilidad aceptable en estudios exploratorios.

Con el propósito de estimar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, se llevó a cabo una prueba piloto aplicada a una submuestra de 20 contribuyentes, equivalente aproximadamente al 13 % de la muestra total prevista para la investigación. Esta etapa preliminar permitió someter el cuestionario a una evaluación práctica en condiciones similares a las que se presentarían durante el trabajo de campo definitivo, facilitando la identificación de posibles dificultades relacionadas con la comprensión de las preguntas, la claridad de los enunciados, la pertinencia de las alternativas de respuesta y la coherencia general de los ítems que conforman cada dimensión del instrumento.

Asimismo, la aplicación piloto constituyó una fase metodológica fundamental para verificar el adecuado funcionamiento del cuestionario antes de su utilización en la muestra definitiva. La información obtenida sirvió exclusivamente para analizar la consistencia interna del instrumento y realizar los ajustes necesarios que contribuyeran a mejorar su precisión y

calidad técnica. En este sentido, los datos recopilados durante la prueba piloto no fueron incorporados al análisis estadístico final de la investigación, debido a que su finalidad estuvo orientada únicamente a la validación y evaluación preliminar del instrumento. De esta manera, se garantizó que la versión definitiva del cuestionario contara con niveles adecuados de confiabilidad y estuviera en condiciones de generar información válida.

Figura 8

Diseño preexperimental adoptado para la recolección sistemática de datos del estudio



Nota. La evaluación inicial estableció el nivel de disponibilidad de pago antes de la intervención. Posteriormente, la evaluación final volvió a medir esta variable e incorporó la percepción sobre las Notificaciones Físicas, tras una intervención desarrollada entre diciembre de 2024 y febrero de 2025, seguida de tres meses de seguimiento.

a) Primera fase: Pre test (13 de noviembre de 2024)

La fase de pre test se ejecutó el 13 de noviembre de 2024 y tuvo como propósito establecer la condición basal de la variable dependiente antes de que los participantes fueran expuestos a cualquier tipo de intervención. La administración del cuestionario siguió un protocolo estandarizado que garantizó condiciones homogéneas para todos los participantes. Previo a la entrega del instrumento, el investigador se presentó formalmente ante cada contribuyente,

explicando de manera clara y accesible los objetivos generales del estudio, el carácter académico de la investigación y la institución universitaria que la respaldaba. Se enfatizó que la participación era estrictamente voluntaria, por lo que cada contribuyente tuvo plena libertad de aceptar o declinar su colaboración sin que ello implicara ningún tipo de consecuencia o perjuicio. Asimismo, se garantizó la confidencialidad absoluta de los datos proporcionados, precisando que la información recabada sería tratada de forma anónima y utilizada exclusivamente con fines académicos y de investigación, sin posibilidad de ser vinculada a la identidad personal del informante ni compartida con la administración tributaria municipal.

Una vez obtenido el consentimiento verbal del participante, se procedió a la entrega física del cuestionario, brindando las instrucciones necesarias para su correcta cumplimentación. El investigador permaneció disponible durante el proceso para absolver cualquier duda relacionada con la comprensión de los ítems, sin interferir en las respuestas emitidas. En esta etapa, el instrumento estuvo orientado exclusivamente a medir la disponibilidad de pago del impuesto predial, abarcando los subdimensiones de comportamiento de pago e intención de cumplimiento tributario, sin incorporar ningún elemento vinculado a la percepción sobre las notificaciones físicas, dado que la intervención aún no había sido iniciada. Los datos obtenidos en esta fase constituyeron la línea base del estudio, estableciendo el punto de referencia para la comparación posterior con los resultados del post test.

b) Segunda fase: Tratamiento (diciembre de 2024 – enero y febrero de 2025)

La fase de tratamiento comprendió la implementación sistemática de las notificaciones físicas como estrategia de intervención, desarrollada a lo largo de tres meses mediante seis visitas domiciliarias previamente programadas con una cadencia quincenal. Es importante precisar que, a lo largo de todas las visitas, se empleó un único modelo de notificación física diseñado e impreso por el investigador, cuyo formato, estructura, diseño visual y contenido se mantuvieron invariables desde la primera hasta la última entrega. Dicho documento fue elaborado bajo el membrete institucional de la Municipalidad Distrital de San Miguel, otorgándole un carácter oficial y de autoridad que reforzó su credibilidad ante el contribuyente.

Esta decisión metodológica de emplear un único modelo invariable fue deliberada y

responde a un criterio de consistencia del estímulo: al exponer reiteradamente al contribuyente al mismo documento, se buscó generar un proceso progresivo de familiarización con su contenido, de modo que, con cada nueva entrega, el mensaje fuera asimilado con mayor profundidad, recordado con mayor facilidad y vinculado de forma más directa a la obligación tributaria correspondiente. La repetición sistemática del mismo estímulo visual y textual constituyó así el mecanismo central de la intervención, sustentado en el principio de que la exposición reiterada a un mensaje favorece su interiorización y su influencia sobre la conducta.

En cuanto al procedimiento de entrega, cada visita siguió un protocolo de actuación uniforme. El investigador se apersonó al domicilio del contribuyente en la fecha programada; cuando el titular o un familiar responsable se encontraba presente, la notificación fue entregada de manera directa y personal, aprovechando ese momento para realizar una breve explicación verbal del contenido del documento. En los casos en que el domicilio se encontraba desocupado al momento de la visita, la notificación fue introducida por debajo de la puerta, garantizando de este modo que la totalidad de los participantes recibiera el estímulo en cada una de las seis fechas establecidas, independientemente de su disponibilidad en el momento de la visita. Las seis fechas de aplicación y el desarrollo específico de cada una fueron las siguientes:

- Primera visita – 2 de diciembre de 2024: Se realizó la entrega inaugural de la notificación física. En los casos en que el contribuyente se encontraba en su domicilio, el investigador presentó el documento explicando detenidamente cada una de sus secciones: el encabezado institucional de la Municipalidad Distrital de San Miguel, el mensaje central de alerta sobre el crecimiento de la deuda, los beneficios del cumplimiento tributario seguridad, limpieza pública y obras en la urbanización y el procedimiento de pago en tres pasos. Esta primera entrega tuvo como objetivo principal que el contribuyente tomara contacto inicial con el documento, comprendiera su procedencia institucional y asimilara la estructura general del mensaje. En los domicilios donde no se encontró al titular, la notificación fue deslizada por debajo de la puerta.
- Segunda visita – 18 de diciembre de 2024: Se distribuyó el mismo modelo de notificación por segunda vez. El investigador orientó la explicación verbal hacia la

verificación del nivel de atención prestado al documento entregado en la visita anterior, consultando de manera informal si el contribuyente había tenido oportunidad de leerlo. A partir de ello, se reforzó el mensaje central de la notificación, haciendo énfasis particular en el componente de norma social "Más del 70% de los vecinos ya pagaron" con el propósito de activar en el contribuyente la percepción de que el cumplimiento tributario constituía una conducta mayoritaria en su entorno. Se destacó además la proximidad del cierre del ejercicio fiscal como argumento de urgencia para regularizar los adeudos pendientes. En los domicilios sin presencia del titular, la notificación fue introducida por debajo de la puerta.

- Tercera visita – 6 de enero de 2025: Al inicio del nuevo año fiscal, se procedió a la tercera entrega del mismo documento. El investigador señaló explícitamente que se trataba de la misma notificación recibida en las oportunidades anteriores, con el propósito de consolidar el reconocimiento visual e institucional del documento. La explicación verbal se centró en la sección "¿Cómo pagar?", detallando los tres pasos del procedimiento visitar la municipalidad, presentar la escritura pública y el DNI, y realizar el pago con el objetivo de eliminar posibles barreras prácticas que pudieran obstaculizar el cumplimiento tributario al inicio del nuevo período fiscal. En ausencia del contribuyente, la notificación fue depositada por debajo de la puerta.
- Cuarta visita – 20 de enero de 2025: En la cuarta entrega, el nivel de familiarización del contribuyente con el documento era ya notoriamente mayor, lo que permitió interacciones más fluidas y centradas en el contenido específico de la notificación. El investigador orientó el diálogo hacia la sección de beneficios del cumplimiento tributario, destacando de manera concreta cómo el pago del impuesto predial se traduce en mejoras tangibles para la comunidad: mayor seguridad ciudadana, servicios de limpieza pública más eficientes y ejecución de obras en la urbanización. Este enfoque buscó fortalecer la motivación intrínseca del contribuyente vinculando su obligación tributaria con el bienestar colectivo del distrito. En los domicilios sin respuesta, la notificación fue introducida por debajo de la puerta.
- Quinta visita – 3 de febrero de 2025: La quinta entrega se produjo en un contexto de consolidación del reconocimiento del documento. A esta altura del proceso, la mayoría de los contribuyentes que recibían la notificación de manera directa

identificaban el documento de forma inmediata al verlo, lo que evidenciaba el efecto acumulativo de la exposición repetida al estímulo. El investigador aprovechó este nivel de familiarización para retomar el mensaje de alerta contenido en la notificación "¡No deje crecer su deuda!" y reforzar verbalmente las consecuencias del incumplimiento en términos de acumulación de intereses y penalidades moratorias, complementando así el contenido explícito del documento con información adicional orientada a activar la motivación por evitación de consecuencias negativas. En los domicilios desocupados, la notificación fue deslizada por debajo de la puerta.

- Sexta visita – 17 de febrero de 2025: La última entrega del ciclo de tratamiento marcó el cierre de la fase de intervención. El investigador informó al contribuyente que se trataba de la entrega final de la notificación, otorgando a esta visita un carácter conclusivo. La explicación verbal tuvo un enfoque integrador, recorriendo el conjunto de mensajes que el documento había transmitido a lo largo de las seis entregas: la alerta sobre el crecimiento de la deuda, la norma social del cumplimiento mayoritario, los beneficios concretos para la comunidad y el procedimiento accesible de pago. Se cerró con el mensaje institucional que figuraba en la parte inferior de la notificación "¡Su Compromiso es el Progreso de Todos!" como llamado final a la responsabilidad cívica del contribuyente, aprovechando el alto nivel de familiarización alcanzado con el contenido del documento para maximizar el impacto del estímulo en esta etapa conclusiva. En los domicilios sin presencia del titular, la notificación fue introducida por debajo de la puerta, garantizando la cobertura total de la muestra en esta última fecha programada.

c) Tercera fase: Período de observación (marzo – mayo de 2025)

Una vez concluida la fase de tratamiento, se consideró un período de seguimiento de tres meses, abarcando los meses de marzo, abril y mayo de 2025. Destinado a permitir que los efectos generados por la intervención se consolidaran progresivamente en el comportamiento de los participantes. Durante este lapso no se aplicó ningún estímulo adicional, dado que el objetivo de esta etapa fue observar de manera natural la permanencia o variación de los cambios producidos por las Notificaciones Físicas en la Disponibilidad de Pago de los contribuyentes. Este período resulta metodológicamente relevante, ya que

proporciona un margen temporal suficiente para que los efectos del tratamiento se traduzcan.

d) Cuarta fase: Post test (02 de junio de 2025)

La fase de post test se llevó a cabo el 02 de junio de 2025, una vez concluido el período de seguimiento. Al igual que en el pre test, la administración del cuestionario siguió un protocolo estructurado que garantizó condiciones equivalentes para todos los participantes. El investigador se acercó nuevamente a cada contribuyente, recordándole su participación previa en el estudio e informándole que se procedería a la aplicación de la medición final. Se reiteró el carácter voluntario de la participación, enfatizando que el contribuyente podía abstenerse de responder si así lo consideraba conveniente, sin que ello generara ningún tipo de implicancia. Del mismo modo, se ratificó el compromiso de confidencialidad asumido desde el inicio del estudio, reafirmando que la información proporcionada continuaría siendo tratada de forma anónima y con fines estrictamente académicos, sin posibilidad de ser trasladada a instancias administrativas o fiscalizadoras de la municipalidad.

Tras obtener la aceptación del participante, se procedió a la entrega del cuestionario final acompañada de las instrucciones correspondientes. A diferencia del instrumento aplicado en el pre test, el cuestionario del post test incorporó dos componentes de medición: en primer lugar, se volvió a evaluar la disponibilidad de pago del impuesto predial en sus dimensiones de comportamiento e intención de pago, permitiendo establecer una comparación directa con los valores registrados en la línea base; en segundo lugar, se añadió un módulo adicional orientado a capturar la percepción de los contribuyentes respecto a las Notificaciones Físicas recibidas durante el tratamiento, explorando aspectos como la claridad del contenido, la frecuencia percibida y la influencia atribuida a dichas notificaciones sobre su decisión de pago. La integración de ambas dimensiones en el post test enriqueció el alcance analítico del estudio, al posibilitar no solo la medición del cambio en la variable dependiente, sino también la comprensión de los mecanismos perceptivos que mediaron dicho cambio.

La aplicación de la encuesta se realizó de manera presencial, individual y bajo supervisión, con el propósito de mantener condiciones equivalentes a las empleadas en la medición inicial. En esta etapa se volvieron a aplicar los ítems vinculados con la disposición al pago del impuesto predial, a fin de identificar las variaciones producidas tras la implementación de la intervención. Asimismo, se incorporó un apartado destinado a evaluar la percepción de

los participantes respecto a las notificaciones físicas recibidas, considerando aspectos como su claridad, frecuencia, contenido y capacidad para incentivar.

La primera medición permitió determinar la situación inicial de la disposición al pago del impuesto predial antes de implementar la estrategia de intervención. Una vez concluido el tratamiento, se efectuó una segunda medición para identificar las variaciones en dicha variable y, adicionalmente, recoger la opinión de los contribuyentes acerca de las notificaciones físicas distribuidas. La intervención consistió en la entrega de un formato único de notificación, el cual fue distribuido en seis oportunidades previamente establecidas: el 2 y 18 de diciembre de 2024; el 6 y 20 de enero de 2025; y el 3 y 17 de febrero de 2025. La distribución se realizó de manera personal cuando el contribuyente se encontraba presente en su vivienda; en los casos en que no fue posible ubicarlo, el documento se dejó por debajo de la puerta del domicilio. Finalizada esta etapa, se consideró un intervalo de seguimiento de tres meses antes de llevar a cabo la evaluación final.

Descripción de la notificación

El formato de la notificación se sustenta en un soporte impreso en papel físico, presentado como flyer o aviso, con un diseño uniforme en todas las entregas que mantiene el mismo color, tipografía y estructura, lo cual responde a la Teoría de la Consistencia Cognitiva de Festinger (1957), en la medida en que la coherencia visual contribuye a generar equilibrio cognitivo en el receptor y a fortalecer la credibilidad institucional. Asimismo, la estandarización de los elementos visuales facilita el reconocimiento inmediato de la comunicación por parte de los contribuyentes, permitiendo identificar con claridad el origen oficial del mensaje y favoreciendo una percepción de confianza y legitimidad. La consistencia en el uso de colores, formatos y elementos gráficos contribuye a que la información sea procesada de manera más eficiente, reforzando la atención del receptor y mejorando la efectividad de la comunicación institucional.

Asimismo, el registro lingüístico utilizado se caracteriza por ser claro, directo y accesible, con el propósito de reducir barreras de comprensión, en concordancia con los hallazgos de Yang et al. (2024) respecto a la simplificación del mensaje, mientras que la modalidad de entrega fue directa y presencial mediante la estrategia puerta a puerta, lo que permitió garantizar una recepción efectiva del mensaje por parte del contribuyente. El empleo de un

lenguaje sencillo buscó asegurar que el contenido pudiera ser comprendido por personas con distintos niveles educativos, evitando tecnicismos que dificultaran su interpretación. En cuanto a la distribución, las notificaciones fueron entregadas personalmente a los contribuyentes que se encontraban en sus domicilios al momento de la visita; en aquellos casos en los que no se encontró a ningún ocupante, el aviso fue dejado por debajo de la puerta con la finalidad de asegurar que la información llegara al predio correspondiente. De esta manera, la combinación de un mensaje claro y una estrategia de entrega directa contribuyó a maximizar la cobertura de la intervención y la difusión efectiva de la información relacionada con el cumplimiento del impuesto predial.

Figura 9

Estructura de la Notificación Física aplicada



Nota. La figura presenta la estructura de la notificación física utilizada como instrumento de intervención en la investigación. El material fue impreso en formato A5 (148 mm × 210 mm) y distribuido a los contribuyentes de la urbanización.

Módulo 1: Encabezado institucional

Contenido literal: Escudo oficial de la Municipalidad Distrital de San Miguel (lado izquierdo) + texto: "MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL"

Formato:

- Fondo verde intenso con franja diagonal amarilla-verde
- Tipografía sans-serif en negrita, tamaño grande, color blanco
- El escudo municipal actúa como sello de legitimidad visual

Responde a la ruta periférica del ELM (Petty & Cacioppo, 1986). El logotipo y el nombre institucional funcionan como señales heurísticas de autoridad: el contribuyente que no procese el contenido profundamente igualmente asocia el documento con una institución oficial del Estado. También conecta con Bovens y Zouridis (2002), quienes definen la notificación física precisamente como ese documento que genera "percepción de oficialidad, seriedad y urgencia". El encabezado es la parte que construye la confianza en la administración tributaria (indicador D3 del instrumento).

Módulo 2: Franja de alerta / título principal

Contenido literal: Ícono de advertencia + megáfono + texto en mayúsculas: "¡NOTIFICACIÓN IMPORTANTE!" Subtítulo inmediato: "Vecino(a) ¡No deje crecer su deuda!"

Formato:

- Fondo rojo intenso (color de alerta/urgencia)
- Tipografía en negrita blanca, tamaño muy grande
- El megáfono ilustra comunicación activa y directa
- El triángulo de advertencia refuerza la señal de riesgo

Es el componente que activa con mayor fuerza el mecanismo de refuerzo negativo de Skinner (2014): la señal roja y la palabra "importante" disparan en el receptor la percepción de que existe una consecuencia pendiente por evitar. Conecta también con el modelo instrumental

de Allingham y Sandmo (1972): la mención de "su deuda" hace visible el incumplimiento y activa el cálculo costo-beneficio. Desde el ELM, este bloque opera en ambas rutas: por la ruta periférica activa la alarma visual; por la ruta central invita a procesar qué implica esa deuda. Este es el elemento que el ítem A3 del instrumento evalúa: "La frecuencia de notificaciones físicas le transmiten una sensación de urgencia sobre sus obligaciones fiscales".

Módulo 3: Cuerpo persuasivo con norma social

Contenido literal (zona izquierda): Ilustración de un reloj despertador en rojo + pancarta amarilla con texto: "¡SEA UN BUEN CONTRIBUYENTE!". Contenido literal (zona derecha): Grupo de personas con pulgar arriba y marcas de verificación + recuadro naranja: "Mas del 70% de los vecinos ya pagaron ¡No te quedes atrás!"

Formato:

- Composición en dos columnas visuales (urgencia/tiempo a la izquierda; norma social a la derecha)
- Tipografía en negrita amarilla y blanca sobre fondos contrastantes
- Ilustraciones de estilo cartoon/realista generadas digitalmente

Este bloque es el más rico teóricamente. El reloj activa la dimensión temporal del refuerzo (Skinner, 2014), sugiriendo que el tiempo de pago se agota. La pancarta "¡Sea un buen contribuyente!" apela a la Teoría de la Identidad Social de Tajfel (1981): asocia el pago con una identidad positiva ("buen vecino", "buen ciudadano"). El grupo con checkmarks y el dato "70% de vecinos ya pagaron" activa el aprendizaje vicario de Bandura (1977) y la norma descriptiva: al ver que la mayoría cumplió, el receptor experimenta presión social hacia la conformidad, mecanismo que Cialdini y Goldstein (2004) identifican como uno de los más potentes del comportamiento humano. Este es exactamente el contenido que el Postulado 2 del modelo teórico propuesto señala como ideal: "la inclusión de referencias al comportamiento de otros contribuyentes activa procesos de aprendizaje observacional". Este bloque también corresponde al ítem A6: "El contenido de las notificaciones físicas me genera interés y curiosidad", y al ítem B2: "Me siento comprometido a cumplir con mis obligaciones tributarias".

Módulo 4: Sección de beneficios del pago

Contenido literal: Pregunta en verde y blanco: "¿Qué Gana al cumplir con su Impuesto Predial?"

Formato:

- Fondo blanco limpio para facilitar la lectura
- Tres columnas simétricas con íconos grandes de estilo realista
- Etiquetas en rectángulos verdes con texto negro/blanco
- La pregunta retórica en verde rompe la línea roja anterior y genera transición emocional positiva

Este bloque activa el modelo expresivo: Teoría de la Equidad de Adams (1965). Al mostrar concretamente qué recibe el contribuyente a cambio de su pago (seguridad, limpieza, obras), se genera la percepción de reciprocidad que eleva la disposición voluntaria al cumplimiento. También responde al modelo expectativa-valor de Vroom (1964) citado en la tesis: las personas responden cuando perciben beneficios concretos de su acción. Conecta directamente con el ítem B4 del instrumento: "Creo que pagar el impuesto predial es una contribución positiva a mi comunidad", y con el ítem B9: "Me siento motivado a cumplir con mis obligaciones tributarias por el bienestar de mi comunidad". Desde el ELM, este es el contenido que activa la ruta central de procesamiento: el receptor razona sobre el vínculo tributo servicio y construye una actitud favorable.

Módulo 5: Instructivo de pago "¿Cómo pagar?"

Contenido literal: Título sobre fondo dorado/café: "¿Cómo pagar?"

Tres pasos numerados:

1. Casa ilustrada → "Visite la Municipalidad"
2. DNI + escritura → "Lleve su escritura pública y DNI"
3. Billetes → "Realice su pago"

Formato:

- Fondo amarillo/dorado con borde café

- Numeración circular grande (1, 2, 3) en dorado
- Íconos ilustrados por paso

Este bloque es el componente que eleva directamente el control conductual percibido de la Teoría del Comportamiento Planificado de Ajzen (1991): al reducir a tres pasos sencillos el proceso de pago, elimina la incertidumbre procedimental que frena a muchos contribuyentes. También eleva la autoeficacia percibida de Bandura (1977): el receptor ve que puede hacer esto. Conecta con Yang et al. (2024) citados en la tesis: "la simplificación del mensaje fue la estrategia más efectiva". Este bloque responde al ítem A4: "Las notificaciones físicas son claras y fáciles de entender", y al ítem A5: "Recibir notificaciones físicas le motiva a actuar con mayor rapidez sobre sus obligaciones fiscales".

Módulo 6: Cierre / slogan institucional

Contenido literal: Franja verde inferior con texto en blanco/amarillo: "¡Su Compromiso es el Progreso de Todos!"

Formato:

- Fondo verde que cierra visualmente el documento con el mismo color del encabezado (simetría cromática)
- Tipografía cursiva/script de tamaño grande, énfasis en "Progreso de Todos"

El slogan opera simultáneamente en tres teorías. En la Teoría de la Identidad Social (Tajfel, 1981): apela al sentido de pertenencia colectiva ("de Todos"). En la Teoría del Comportamiento Planificado (Ajzen, 1991): refuerza la norma subjetiva al posicionar el pago como expectativa social compartida. En la Teoría del Refuerzo Positivo (Skinner, 2014): ofrece una recompensa simbólica inmediata el contribuyente que paga se convierte en agente del "Progreso". Conecta con el ítem B5: "Creo que es justo que todos los ciudadanos contribuyan a través del pago de impuestos".

Aspectos de diseño global vinculados al marco teórico

Paleta de colores (verde, rojo, amarillo/dorado, blanco): El rojo genera urgencia (bloque de alerta), el verde comunica confianza institucional y beneficio (encabezado y cierre), el amarillo/dorado señala información clave de acción. Esta jerarquía cromática guía la lectura de forma intuitiva, en aplicación de los principios de la Teoría de la Gestalt (Wertheimer, 1923).

La uniformidad aplicada en las seis entregas de la notificación constituye un componente relevante de la estrategia comunicacional. El uso constante del mismo diseño, colores, tipografía y estructura visual facilita que el contribuyente reconozca rápidamente el documento y lo relacione con el pago del impuesto predial. Según la Ley de Similitud de Köhler (1929), las personas tienden a identificar y asociar estímulos que comparten características semejantes, mientras que la Teoría de la Consistencia Cognitiva de Festinger (1957) plantea que los individuos buscan mantener coherencia entre la información previamente recibida y los nuevos mensajes. Por ello, la repetición de un formato uniforme favorece la familiaridad y fortalece la asociación entre la notificación y la obligación tributaria.

La reiteración del mismo aviso en diferentes momentos contribuye a reforzar la presencia del mensaje en la memoria del contribuyente. Cada entrega actúa como un recordatorio que mantiene vigente la importancia del cumplimiento tributario y facilita la identificación inmediata del documento. Este efecto se relaciona con lo señalado por Skinner (2014) respecto al programa de refuerzo intermitente, donde la exposición periódica a un estímulo ayuda a mantener una conducta o expectativa determinada. En consecuencia, la consistencia visual utilizada en todas las entregas no solo aporta continuidad al proceso de comunicación, sino que también incrementa las posibilidades de que el mensaje sea recordado y considerado por el receptor.

Por otra parte, la notificación fue diseñada como un aviso general, por lo que no incluyó información personalizada como nombres, códigos o montos de deuda. Esta decisión permitió una distribución uniforme y una mayor cobertura dentro del área de estudio. Desde el Modelo de Probabilidad de Elaboración (ELM), la ausencia de datos específicos reduce el procesamiento mediante la ruta central, pero fortalece la ruta periférica, en la que influyen aspectos como la claridad, simplicidad y frecuencia del mensaje. En ese sentido, la efectividad de la estrategia no depende únicamente de la personalización del contenido, sino

también de la capacidad del aviso para ser comprendido, reconocido y recordado por los contribuyentes, en concordancia con el Postulado 2 de la investigación.

3.5 ANÁLISIS DE DATOS

El proceso de análisis de la investigación se fundamentó en una perspectiva comparativa, cuyo propósito fue determinar los efectos que produjo la implementación de las notificaciones físicas en la disposición de los contribuyentes para cumplir con el pago del impuesto predial dentro del contexto de estudio. En cuanto al diseño metodológico, se optó por un esquema preexperimental de grupo único con medición en dos momentos: pretest y postest. La evaluación previa a la intervención pretest permitió caracterizar la disposición de pago de los contribuyentes en condiciones basales, es decir, antes de que recibieran las notificaciones físicas. Posteriormente, la medición postest permitió cuantificar las variaciones producidas tras la implementación del estímulo, lo que facilitó la comparación intragrupal de los resultados. Este diseño resulta pertinente cuando se busca evaluar el efecto de una intervención específica sobre un grupo sin la posibilidad de conformar un grupo control paralelo, siendo ampliamente utilizado en investigaciones aplicadas al ámbito de la gestión pública y tributaria (García & Fernández, 2020).

El análisis estadístico de la información fue realizado utilizando el programa IBM SPSS Statistics, una herramienta ampliamente utilizada en investigaciones de ciencias sociales y administrativas por su capacidad para gestionar bases de datos, procesar información cuantitativa y ejecutar procedimientos estadísticos descriptivos e inferenciales de manera sistemática, confiable y replicable. Previamente al análisis, se efectuó la depuración y codificación de la base de datos, verificando la consistencia de los registros y la correcta asignación de los valores correspondientes a cada variable e indicador, con el propósito de minimizar posibles errores de procesamiento y garantizar la calidad de la información analizada.

En una primera etapa, se desarrolló un análisis estadístico descriptivo mediante la elaboración de tablas de frecuencias absolutas y relativas (porcentajes), las cuales permitieron describir la distribución de las respuestas obtenidas de los contribuyentes en cada una de las dimensiones e indicadores evaluados, tanto en la medición inicial (pretest) como en la medición final (postest). Este procedimiento facilitó la identificación de patrones

de comportamiento, niveles de aceptación de las notificaciones físicas, cambios en la percepción de los contribuyentes y variaciones en la disposición de pago del impuesto predial antes y después de la intervención.

Posteriormente, los resultados descriptivos fueron complementados con la elaboración de tablas comparativas entre el pretest y el posttest, permitiendo observar las diferencias porcentuales registradas en cada categoría de respuesta y cuantificar la magnitud de los cambios producidos tras la aplicación de las notificaciones físicas. Asimismo, se calcularon medidas descriptivas pertinentes para resumir la información obtenida y facilitar su interpretación dentro del contexto de la investigación.

Para contrastar la hipótesis de investigación y determinar si las diferencias observadas entre ambas mediciones eran estadísticamente significativas, se aplicó la prueba estadística correspondiente al diseño preexperimental de un solo grupo con mediciones antes y después de la intervención. Dado que la variable principal estuvo representada por una respuesta dicotómica (disposición de pago: sí/no) obtenida sobre los mismos participantes en dos momentos distintos, se empleó la prueba de McNemar y la prueba Z, adecuada para comparar proporciones en muestras relacionadas. El nivel de significancia adoptado fue de $\alpha = 0.05$; en consecuencia, se rechazó la hipótesis nula cuando el valor de significancia (p) fue inferior a 0.05, concluyéndose que las diferencias encontradas no se debían al azar y que la intervención mediante notificaciones físicas produjo un efecto estadísticamente significativo sobre la disposición de pago del impuesto predial.

Con el propósito de verificar la calidad del instrumento, se evaluó su confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, estadístico utilizado para determinar el nivel de consistencia interna de una escala a partir de la relación existente entre sus ítems. En términos generales, valores iguales o superiores a 0.70 se consideran indicativos de una adecuada fiabilidad. De forma complementaria, la validez del instrumento fue determinada a través del juicio de expertos, procedimiento que consistió en la revisión y valoración de cada uno de los ítems por especialistas en la temática, quienes verificaron su correspondencia con el constructo teórico, así como su claridad, pertinencia y suficiencia, asegurando la idoneidad del instrumento antes de su aplicación en la recolección de datos.

Posteriormente, para contrastar la hipótesis de investigación, se empleó la prueba Z para la diferencia de proporciones, técnica de estadística inferencial utilizada para determinar si la

variación observada en la proporción de contribuyentes con disposición de pago entre el pretest y el posttest era estadísticamente significativa. Esta prueba permitió evaluar si los cambios registrados después de la aplicación de las notificaciones físicas respondían al efecto de la intervención y no a variaciones atribuibles al azar, proporcionando evidencia objetiva y cuantificable para el análisis de los resultados y fortaleciendo la validez de las inferencias obtenidas a partir de los datos recolectados durante el estudio.

El análisis se realizó considerando un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$, criterio ampliamente utilizado en investigaciones cuantitativas para la toma de decisiones estadísticas y la contrastación de hipótesis. El estadístico Z se obtuvo a partir de las proporciones muestrales registradas en ambas mediciones y se comparó con los valores críticos de la distribución normal estándar para decidir la aceptación o el rechazo de la hipótesis nula. Asimismo, se calculó el valor de significancia (p), estableciendo como criterio que un valor inferior a 0.05 indicaría diferencias estadísticamente significativas entre el pretest y el posttest, respaldando así las conclusiones sobre el efecto de las notificaciones físicas en la disposición de pago del impuesto predial y aportando mayor solidez metodológica a los resultados obtenidos.

Para la organización, procesamiento y presentación de los resultados se utilizaron herramientas de Microsoft Office. Microsoft Excel permitió elaborar y validar la base de datos, registrar y clasificar la información recolectada, además de generar gráficos estadísticos que facilitaron la comparación de los resultados del pretest y el posttest, contribuyendo a una mejor interpretación de los hallazgos. Por su parte, Microsoft Word se empleó para la redacción, organización y edición del informe final de investigación, garantizando una presentación clara, coherente y ajustada a las normas APA, séptima edición, y asegurando la calidad formal del documento.

Finalmente, el proceso de análisis de datos siguió una secuencia lógica que garantizó la coherencia entre los objetivos planteados, los instrumentos aplicados y los procedimientos estadísticos empleados. Para ello, se verificó previamente la calidad de los datos mediante la revisión de valores perdidos y la consistencia de las respuestas. Los resultados fueron posteriormente interpretados a la luz del marco teórico y los antecedentes revisados, lo que permitió contextualizar los hallazgos dentro del debate académico sobre la efectividad de las intervenciones de notificación en el cumplimiento tributario municipal, aportando evidencia empírica verificable para la toma de decisiones en la gestión tributaria local.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El presente capítulo expone y analiza los resultados obtenidos a partir de la aplicación de encuestas a los contribuyentes, con el propósito de evaluar la disponibilidad de pago del impuesto predial y determinar la incidencia de las Notificaciones Físicas como estrategia para fortalecer dicha disposición. Para el procesamiento y análisis de la información se utilizaron técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, las cuales permitieron identificar tendencias, diferencias y relaciones entre las variables de estudio. Asimismo, se examinaron las respuestas de los participantes respecto a la recepción de las notificaciones, los cambios en su predisposición al cumplimiento de sus obligaciones tributarias y la influencia de diversos factores asociados al pago del impuesto predial. En conjunto, los resultados proporcionan evidencia empírica que contribuye a valorar la efectividad de esta estrategia como mecanismo para fortalecer la recaudación tributaria municipal.

4.1 RESULTADOS

4.1.1 Diagnóstico del proceso actual de recaudación del Impuesto Predial

Frente al diagnóstico de dicho proceso, para dar respuesta a este propósito, el análisis se organiza en dos componentes complementarios e interrelacionados. El primero es el diagnóstico administrativo, que examina la estructura organizacional del proceso recaudatorio a partir de la cadena de valor de la Municipalidad Distrital de San Miguel, identificando las etapas, actores y mecanismos que articulan la gestión institucional del impuesto predial. El segundo es el diagnóstico tributario, que sistematiza los indicadores cuantitativos de cumplimiento fiscal correspondientes al año 2024, con la finalidad de caracterizar la magnitud del problema y establecer el contexto empírico que justifica la implementación de la estrategia de notificaciones físicas. La integración de ambos componentes permite construir una comprensión integral del estado de la gestión tributaria municipal, desde sus dimensiones organizativas hasta sus expresiones numéricas, identificando los factores estructurales y operativos que condicionan el cumplimiento del impuesto predial en la jurisdicción estudiada.

a) Diagnóstico administrativo

La cadena de valor constituye el instrumento analítico central del diagnóstico administrativo, dado que permite representar de manera sistemática la secuencia de actividades mediante las cuales la Municipalidad Distrital de San Miguel organiza y ejecuta el proceso de recaudación del impuesto predial. Su examen posibilita identificar no solo las etapas formales del proceso, sino también las rupturas, omisiones y desequilibrios que limitan la eficiencia recaudatoria del gobierno local.

Figura 10

Cadena de valor asociada al proceso de recaudación del Impuesto Predial



Nota. En la figura se observa el procedimiento implementado por la Municipalidad Distrital de San Miguel para gestionar la recaudación del impuesto predial, detallando las etapas y acciones que conforman este proceso administrativo.

La cadena de valor evidencia que la administración del impuesto predial constituye un proceso integral compuesto por cuatro bloques funcionales articulados entre sí: orientación y atención al contribuyente, registro y determinación de deuda, gestión de cuenta, y tesorería y pago. Cada uno de estos bloques agrupa actividades específicas que, en conjunto,

configuran el ciclo completo de la gestión tributaria municipal, desde el primer contacto con el ciudadano hasta el registro final de los ingresos recaudados.

El bloque de orientación y atención al contribuyente constituye el punto de entrada del proceso y opera tanto en modalidad presencial como no presencial. En esta etapa, la municipalidad informa al ciudadano sobre sus obligaciones tributarias, absuelve consultas y facilita el acceso al sistema de pago. Su rol es especialmente relevante dado que la calidad de la orientación brindada incide directamente en el nivel de conocimiento que el contribuyente tiene sobre su deuda, los plazos vigentes y los canales disponibles para regularizar su situación. Una orientación deficiente o intermitente en esta etapa genera desinformación, postergación del pago y en consecuencia incremento de la morosidad.

El registro y determinación de deuda agrupa las actividades técnicas vinculadas al reconocimiento formal del predio y al cálculo de la obligación tributaria. Comprende el registro del inmueble, la valuación catastral, los parámetros de determinación, la fiscalización y la emisión del cálculo de deuda correspondiente. Esta etapa es crítica para garantizar la equidad del sistema tributario, dado que una correcta valoración del predio asegura que el monto exigido al contribuyente se ajuste a la realidad de su patrimonio. Sin embargo, la desactualización de los registros catastrales y las limitaciones en los procesos de fiscalización constituyen debilidades recurrentes que afectan la confiabilidad de los datos y por tanto, la legitimidad percibida del cobro.

Respecto a la gestión de cuenta representa el núcleo operativo del proceso recaudatorio y articula las acciones orientadas a recuperar la deuda tributaria mediante distintas modalidades de cobranza. Incluye la cobranza ordinaria, la cobranza coactiva y el control de deuda, así como instrumentos de gestión preventiva y persuasiva, emisión de resoluciones, medidas cautelares, distribución de documentos y seguimiento de obligaciones. Este bloque pone en evidencia que la municipalidad dispone de mecanismos tanto voluntarios como coercitivos para promover el cumplimiento tributario; sin embargo, el peso relativo de las acciones coactivas sobre las preventivas refleja una orientación institucional centrada en la recuperación ex post de la deuda, antes que en la prevención del incumplimiento.

La tesorería y pago concentra los procedimientos financieros vinculados a la recepción efectiva del tributo, comprendiendo la apertura y cierre de caja, el registro y control de los

pagos, y la conciliación de ingresos. Esta fase representa la culminación del proceso de recaudación, ya que es el momento en el que el cumplimiento de las obligaciones tributarias se convierte en ingresos efectivos destinados al financiamiento de los servicios públicos que brinda el gobierno local. De forma complementaria, la cadena de valor integra, a lo largo de todas sus etapas, los procedimientos contenciosos y no contenciosos, los cuales comprenden la gestión y registro de expedientes, el seguimiento del trámite documental y la emisión y ejecución de las resoluciones administrativas originadas por reclamaciones, impugnaciones o controversias surgidas durante el proceso de cobranza.

El análisis de la cadena de valor revela que la gestión municipal del impuesto predial responde a un modelo predominantemente reactivo y coercitivo, antes que preventivo y comunicacional. La mayor parte de las actividades contempladas en el esquema se concentran en el control interno de la deuda, la fiscalización y la ejecución de procedimientos de cobranza, mientras que las estrategias orientadas a fortalecer el vínculo comunicacional con el contribuyente ocupan un lugar marginal en la estructura del proceso. Esta asimetría genera una brecha significativa entre la capacidad institucional para determinar y exigir el pago del impuesto predial y su capacidad para motivar el cumplimiento voluntario de los ciudadanos.

En este marco, las notificaciones físicas adquieren una función estratégica que trasciende su naturaleza de acto administrativo formal. Dentro de la cadena de valor, representan el principal mecanismo de comunicación directa entre la municipalidad y el contribuyente, actuando simultáneamente como herramienta de información tributaria, señal de presencia institucional y estímulo conductual orientado a modificar el comportamiento de pago. Su entrega reiterativa no solo informa sobre la existencia de la obligación tributaria, sino que también activa en el contribuyente la percepción de seguimiento institucional, fortalece el sentido de responsabilidad ciudadana y genera condiciones psicológicas favorables para el cumplimiento fiscal, especialmente en contextos donde persisten limitaciones en la cultura tributaria y escasa interacción entre la población y la administración municipal.

Asimismo, la revisión de la cadena de valor permite identificar un vacío relevante en la dimensión preventiva del proceso: la ausencia de estrategias sistemáticas de comunicación tributaria previas al vencimiento de las obligaciones. La mayor parte de las acciones de contacto con el contribuyente se producen cuando la deuda ya ha sido generada o cuando el

incumplimiento ya ha ocurrido, lo que limita la posibilidad de modificar el comportamiento de pago antes de que se consolide la morosidad. Frente a este vacío, las notificaciones físicas aplicadas de manera reiterativa y planificada representan una intervención estratégica que actúa sobre las etapas iniciales del ciclo tributario, fortaleciendo la orientación al contribuyente y complementando las acciones de gestión de cuenta con un componente comunicacional de mayor alcance e impacto conductual.

El sustento teórico refuerza la función estratégica de las notificaciones físicas dentro del proceso recaudatorio identificado. Desde el Modelo de Elaboración Probable de Petty y Cacioppo (1986), las notificaciones operan a través de dos rutas persuasivas: la ruta central, mediante la cual los contribuyentes reflexionan sobre su obligación tributaria y evalúan las consecuencias del incumplimiento; y la ruta periférica, mediante la cual responden a señales heurísticas como la formalidad del documento y la autoridad institucional del emisor, generando motivación hacia el cumplimiento sin requerir procesamiento cognitivo profundo. Complementariamente, desde la Teoría del Aprendizaje Social de Bandura (1977), la entrega reiterada activa procesos de modelamiento conductual en los que el contribuyente interpreta la notificación como evidencia de que tributar es una conducta socialmente valorada. Ambos marcos teóricos evidencian que las debilidades comunicacionales de la cadena de valor son déficits conductuales que las notificaciones físicas compensan eficazmente.

En síntesis, el estudio de la cadena de valor evidencia que el desempeño del proceso de recaudación del impuesto predial no está determinado únicamente por la precisión en la determinación de la obligación tributaria ni por la aplicación eficiente de los mecanismos de cobranza coactiva. También resulta fundamental la implementación de estrategias de comunicación que permitan mantener informados a los contribuyentes, fortalecer su conocimiento sobre las obligaciones fiscales y promover una actitud favorable hacia el cumplimiento tributario. Bajo esta perspectiva, la presente investigación adquiere relevancia tanto en el ámbito académico como en la gestión pública, al plantear el uso de notificaciones físicas como una intervención orientada a reforzar las etapas del proceso recaudatorio que presentan mayores limitaciones, contribuyendo así a mejorar la efectividad de la administración tributaria municipal.

a) **Diagnóstico tributario 2024**

El diagnóstico tributario correspondiente al año 2024 constituye el referente empírico fundamental para comprender el estado de la gestión recaudatoria del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de San Miguel y para contextualizar adecuadamente los resultados de la presente investigación. Los datos sistematizados en la Tabla 5 no solo documentan la situación cuantitativa de los principales indicadores fiscales del distrito, sino que permiten identificar con precisión las condiciones estructurales de incumplimiento tributario que evidenciaron la necesidad de implementar la estrategia de notificaciones físicas y valorar, el punto de partida sobre el cual se desarrollaron las mejoras observadas durante el período de intervención.

Tabla 5

Diagnóstico tributario del año 2024

Indicador	2024
Tasa de morosidad	70.20 %
Monto recaudado	S/ 5, 317, 132.22
Número de contribuyentes	36696

Nota. Elaborado en base a la información proporcionada por la Gerencia de Administración Tributaria, 2024.

El diagnóstico tributario del año 2024 revela una situación fiscal crítica en la Municipalidad Distrital de San Miguel, caracterizada por una severa brecha entre la capacidad recaudatoria potencial y la recaudación efectivamente materializada. El indicador más revelador es la tasa de morosidad del 70.20%, cifra que supera ampliamente los umbrales considerados aceptables en la gestión tributaria municipal latinoamericana generalmente situados entre el 20% y el 35%, lo que evidencia que casi tres de cada cuatro contribuyentes se encuentran en situación de incumplimiento de sus obligaciones prediales. Esta realidad no es un fenómeno coyuntural, sino que refleja condiciones estructurales de debilidad institucional en los mecanismos de cobranza, seguimiento y sanción tributaria del municipio.

El monto recaudado de S/ 5,317,132.22 debe interpretarse no como un logro absoluto, sino en relación directa con la tasa de morosidad antes señalada. Si el 70.20% de los contribuyentes no cumplió con sus obligaciones, entonces la recaudación efectiva

representaría apenas el 29.80% del potencial tributario total del distrito, lo que implicaría que el monto dejado de recaudar superaría los S/ 12 millones aproximadamente. Esta subejecución recaudatoria compromete severamente la autonomía financiera del municipio y su capacidad para financiar servicios públicos, obras de infraestructura y programas sociales con recursos propios, incrementando la dependencia de transferencias del gobierno central como el FONCOMUN o el canon.

El registro de 36,696 contribuyentes activos constituye el universo sobre el cual se aplican los indicadores anteriores, y su análisis permite dimensionar la magnitud del problema. Aplicando la tasa de morosidad del 70.20%, se puede estimar que aproximadamente 25,760 contribuyentes se encontraban en situación de mora durante el 2024, mientras que solo alrededor de 10,936 cumplían regularmente con el pago del impuesto predial. Este desequilibrio pone en evidencia la necesidad urgente de estrategias diferenciadas de cobranza: persuasiva y educativa para morosos ocasionales, coactiva para morosos crónicos, y de fidelización para contribuyentes cumplidos, dado que la amplia base registrada representa un potencial recaudatorio significativo que permanece subutilizado.

En conjunto, los tres indicadores de la Tabla 5 justifican plenamente la implementación de la estrategia de notificaciones físicas como intervención central de la investigación. Una tasa de morosidad del 70.20% señala que los mecanismos previos de comunicación y cobro presumiblemente virtuales o pasivos resultaron insuficientes para motivar el cumplimiento tributario en la mayoría de la población. La notificación física, al generar un contacto directo, personalizado y formalmente documentado con el contribuyente moroso, actúa sobre las principales barreras del incumplimiento: el desconocimiento de la deuda, la percepción de impunidad y la falta de urgencia. Los datos del diagnóstico 2024 constituyen, por tanto, la línea base indispensable para evaluar si dicha estrategia logró reducir la morosidad y mejorar la recaudación en el periodo de intervención posterior.

b) Diagnóstico de incentivos tributarios

Un aspecto fundamental para comprender el comportamiento de la recaudación del impuesto predial en el distrito de San Miguel es el análisis de los programas de amnistía tributaria aprobados por la Municipalidad Distrital de San Miguel durante el segundo semestre de 2025. Su incorporación en el diagnóstico permite establecer con precisión que dichas

medidas fueron implementadas después de la intervención desarrollada por el investigador. Esta verificación cronológica resulta metodológicamente relevante porque descarta la influencia de factores externos sobre los resultados obtenidos. De esta manera, se fortalece la validez de la investigación al demostrar que los cambios observados en la disponibilidad de pago no estuvieron condicionados por beneficios tributarios extraordinarios promovidos posteriormente por la administración municipal.

La intervención fue concebida, organizada y ejecutada íntegramente por el investigador entre diciembre de 2024 y mayo de 2025 mediante la entrega continua de notificaciones físicas a los contribuyentes de la urbanización San José 2. Durante dicho período, la Municipalidad Distrital de San Miguel no desarrolló programas de amnistía tributaria, campañas de sensibilización fiscal, operativos especiales de cobranza ni otros mecanismos orientados a incentivar el pago de tributos. Esta ausencia de acciones paralelas permitió que la estrategia se desarrollara sin interferencias externas capaces de alterar el comportamiento de los participantes. En consecuencia, los efectos registrados pueden atribuirse exclusivamente a las notificaciones físicas aplicadas, fortaleciendo la validez interna y la consistencia metodológica de la investigación.

Los programas de amnistía tributaria fueron aprobados por la municipalidad mediante tres ordenanzas municipales emitidas después de concluida la intervención y de haberse realizado la medición final del post test el 2 de junio de 2025. La primera amnistía fue aprobada el 16 de junio de 2025 mediante la ordenanza N.º 012-2025-MDSM/CM, catorce días después de la evaluación final. Posteriormente, la segunda fue aprobada el 21 de agosto de 2025 mediante la ordenanza N.º 015-2025-MDSM/CM, mientras que la tercera se aprobó el 28 de octubre de 2025 mediante la ordenanza N.º 018-2025-MDSM/CM. Esta secuencia confirma que ninguna de estas medidas estuvo vigente durante la intervención ni durante el período de medición de resultados.

La ubicación temporal de las amnistías posee una importancia metodológica significativa para la interpretación de los hallazgos. Debido a que estos programas no existían durante la ejecución de la intervención ni al momento de aplicar el post test, los resultados obtenidos reflejan exclusivamente el efecto generado por las notificaciones físicas sobre la disponibilidad de pago de los contribuyentes. Asimismo, los participantes no contaron con descuentos, condonaciones ni beneficios económicos que pudieran influir en sus respuestas

o motivaciones tributarias. Por ello, las diferencias observadas entre el pretest y el post test pueden atribuirse de manera directa a la estrategia implementada por el investigador, sin la intervención de factores externos que comprometan la interpretación de los resultados obtenidos.

Desde el enfoque teórico, las amnistías tributarias y las Notificaciones Físicas actúan mediante mecanismos distintos. Las amnistías reducen temporalmente el costo económico del cumplimiento mediante la condonación de intereses y recargos, modificando el cálculo costo-beneficio realizado por el contribuyente (Allingham y Sandmo, 1972; Torgler, 2007). Sin embargo, sus efectos suelen limitarse al período de vigencia del beneficio, sin garantizar cambios duraderos en la conducta tributaria. En contraste, las notificaciones físicas influyen sobre aspectos cognitivos y normativos relacionados con la percepción de obligación fiscal, responsabilidad ciudadana y presencia institucional. Por ello, generan cambios más estables en la intención de pago y contribuyen al fortalecimiento del cumplimiento voluntario a largo plazo.

La aprobación posterior de los programas de amnistía tributaria no debilita los hallazgos de la presente investigación; por el contrario, permite reforzar la interpretación de los resultados obtenidos. En primer lugar, la mejora observada en la disponibilidad de pago se produjo antes de la implementación de dichos programas y sin la presencia de incentivos económicos externos, por lo que el incremento identificado puede atribuirse al efecto de la estrategia de notificaciones físicas aplicada durante el periodo de intervención. Esto evidencia que una comunicación directa y reiterada con los contribuyentes puede contribuir a generar una mayor disposición hacia el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

En segundo lugar, la implementación posterior y sucesiva de amnistías tributarias por parte de la municipalidad evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos tradicionales de cobranza y complementarlos con estrategias orientadas a modificar el comportamiento de los contribuyentes. En este sentido, los resultados obtenidos respaldan la importancia de incorporar intervenciones de carácter conductual, como las notificaciones físicas, dentro de las políticas de gestión tributaria municipal. Por tanto, estas estrategias pueden constituirse en herramientas complementarias para promover el cumplimiento voluntario, fortalecer la cultura tributaria y contribuir a una gestión recaudatoria más sostenible. La aplicación de tres programas de amnistía en un período relativamente corto revela una fuerte dependencia

institucional de los incentivos económicos como mecanismo para recuperar deuda tributaria. La literatura especializada advierte que la repetición frecuente de estas medidas puede generar efectos contraproducentes, ya que algunos contribuyentes desarrollan expectativas de futuras amnistías y postergan deliberadamente el cumplimiento de sus obligaciones (Torgler, 2007). Como consecuencia, se debilita la cultura tributaria y disminuye la percepción de obligatoriedad del pago oportuno. En este contexto, las amnistías constituyen una solución temporal al problema de la morosidad, mientras que estrategias sostenidas como las notificaciones físicas ofrecen mayores posibilidades de promover cambios permanentes en el comportamiento tributario de la población.

c) Prueba de hipótesis

Planteamiento de hipótesis

Dado que el objetivo es de naturaleza diagnóstica-descriptiva, la hipótesis adopta un carácter proposicional que anticipa el estado del proceso recaudatorio y es contrastable mediante indicadores cuantitativos documentales.

H₀: El proceso de recaudación del impuesto predial en el distrito de San Miguel presenta una tasa de morosidad igual o inferior al 50 %, valor de referencia considerado manejable en gestión tributaria municipal.

H₁: El proceso de recaudación del impuesto predial en el distrito de San Miguel presenta una tasa de morosidad superior al 50 %, evidenciando un modelo de gestión reactivo y coercitivo con graves déficits comunicacionales.

Estadístico empleado: prueba Z para una proporción

Se aplica la prueba Z para una proporción con el fin de determinar si la tasa de morosidad observada en 2024 (70.20 %) difiere significativamente del valor de referencia hipotético del 50 %, que representa el umbral a partir del cual la morosidad se considera crítica en la literatura de gestión tributaria municipal (OCDE et al., 2025).

Tabla 6

Resultados de la prueba Z para la evaluación de la morosidad del Impuesto Predial en el diagnóstico del proceso de recaudación

Criterio	Valor
Tasa de morosidad observada ($\hat{p}$)	0.7020
Tasa de referencia (p_0)	0.50
Diferencia ($\hat{p} - p_0$)	0.2020
Error estándar	0.002610
Estadístico z calculado	77.40
Valor crítico ($\alpha = 0.05$, bilateral)	± 1.96
Valor p	<0.0001

Nota. Cálculo propio basado en datos de la Gerencia de Administración Tributaria (2024).

Decisión estadística e interpretación

Dado que el estadístico calculado ($z = 77.40$) supera con amplísimo margen el valor crítico bilateral (± 1.96) y el valor p es inferior a 0.0001, se rechaza la hipótesis nula H_0 . Se acepta la hipótesis alterna H_1 : la tasa de morosidad del distrito de San Miguel (70.20 %) es estadísticamente superior al umbral del 50 %, con un nivel de confianza del 95 %.

Este resultado confirma que el proceso de recaudación del impuesto predial en el distrito se encuentra en situación crítica de incumplimiento estructural. El análisis de la cadena de valor institucional complementa este hallazgo al evidenciar que la comunicación preventiva ocupa un lugar marginal frente a los mecanismos de cobranza coactiva, siendo las notificaciones físicas el principal mecanismo de intervención disponible para revertir esta situación.

4.1.2 Disponibilidad de pago del impuesto predial

En esta sección se presentan los resultados correspondientes a la disponibilidad de pago del impuesto predial de los contribuyentes de la urbanización San José etapa 2, evaluados antes y después de la aplicación de las notificaciones físicas. El propósito de este apartado es describir y comparar los niveles de disponibilidad de pago observados en ambos momentos de medición, sin abordar aún el efecto de la intervención, debido a que dicho análisis será desarrollado posteriormente en el objetivo específico correspondiente.

Previamente al análisis, fue necesario recodificar las respuestas obtenidas mediante la escala tipo Likert a una escala dicotómica, asignando el valor de 1 a las respuestas que reflejan ausencia de disponibilidad de pago y el valor de 2 a aquellas que evidencian disponibilidad de pago. Posteriormente, se determinó el parámetro de clasificación para establecer los niveles de la variable. Considerando que el instrumento está conformado por diez ítems, el puntaje total oscila entre 10 y 20 puntos, permitiendo clasificar a los contribuyentes en niveles bajo y alto de disponibilidad de pago. Con base en estos criterios, se presentan los resultados obtenidos en el pretest y postest, mostrando la distribución de los contribuyentes según su nivel de disponibilidad de pago del impuesto predial.

Tabla 7

Conversión de la escala de Likert en una clasificación dicotómica

Condición inicial	Valor	Simplificación planteada	Valor
Totalmente en desacuerdo	1		
En desacuerdo	2	No	1
Neutral	3		
De acuerdo	4	Si	2
Totalmente de acuerdo	5		

Nota. Joshi et al. (2015), en su estudio sobre las escalas tipo Likert, señalan que la agrupación de las respuestas en categorías dicotómicas es una práctica frecuente, ya que facilita la presentación e interpretación de los resultados, además de permitir la aplicación de determinados análisis estadísticos, como la regresión logística.

Con el propósito de evaluar la disponibilidad de los contribuyentes para cumplir con el pago del impuesto predial antes y después de la aplicación de las Notificaciones Físicas, se empleó inicialmente una escala tipo Likert compuesta por cinco opciones de respuesta. Posteriormente, con fines analíticos y metodológicos, las categorías fueron transformadas en una variable dicotómica que permitiera una evaluación más precisa de los cambios observados. Las opciones “Totalmente en desacuerdo”, “En desacuerdo” y “Neutral” fueron integradas en la categoría denominada “No” (valor 1), al representar niveles reducidos o inexistentes de intención de pago. En contraste, las respuestas “De acuerdo” y “Totalmente

de acuerdo” fueron agrupadas en la categoría “Sí” (valor 2), asociada a una actitud favorable hacia el cumplimiento tributario.

La recodificación realizada facilitó la comparación de los resultados obtenidos en las mediciones pretest y post test, permitiendo identificar de manera más clara las variaciones en la disposición de pago generadas tras la intervención. Asimismo, este procedimiento simplificó la aplicación de técnicas estadísticas orientadas a evaluar la magnitud del efecto producido por la estrategia implementada. Desde una perspectiva práctica, la transformación de la escala contribuyó a una interpretación más accesible de los hallazgos, favoreciendo la identificación de tendencias conductuales relacionadas con el cumplimiento fiscal. Del mismo modo, permitió presentar la información de forma más comprensible para la gestión tributaria municipal y fortaleció el análisis de la efectividad de las notificaciones físicas como instrumento de promoción del pago oportuno.

Tabla 8

Parámetro utilizado para identificar el nivel de disponibilidad de pago

Nivel	Puntuación obtenida mediante los 10 ítems
Alto	16 - 20
Bajo	10 - 15

Nota. La variable disponibilidad de pago del impuesto predial fue medida mediante 10 ítems con escala dicotómica (1 = No/No dispuesto; 2 = Sí/Dispuesto), obteniéndose un puntaje mínimo de 10 y un máximo de 20 puntos.

Los contribuyentes ubicados en el nivel alto (16-20 puntos) evidencian una disposición favorable hacia el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, respondiendo afirmativamente a los ítems de la dimensión comportamiento de pago (B1, B2, B3, B4 y B5) (ver Anexo 2) y de la dimensión intención de pago (B6, B7, B8, B9 y B10) (ver Anexo 2). En la dimensión comportamiento de pago, el ítem B1 evalúa si el contribuyente paga regularmente el impuesto predial a tiempo; el ítem B2 determina el grado de compromiso con el cumplimiento de las obligaciones tributarias; el ítem B3 identifica si el contribuyente busca información para asegurarse de cumplir adecuadamente con dichas obligaciones; el ítem B4 mide la percepción de que el pago del impuesto predial constituye una contribución positiva para la comunidad; y el ítem B5 evalúa la percepción de justicia respecto a que todos los ciudadanos contribuyan mediante el pago de impuestos. Las respuestas favorables a estos

ítems reflejan conductas orientadas al cumplimiento responsable y oportuno de las obligaciones tributarias.

La dimensión denominada intención de pago está conformada por los ítems B6, B7, B8, B9 y B10, los cuales permiten evaluar distintos factores asociados a la disposición voluntaria de los contribuyentes para cumplir con el impuesto predial. En particular, el ítem B6 analiza la percepción sobre la transparencia con la que la administración tributaria gestiona los recursos recaudados; el B7 examina la influencia que ejerce la calidad del servicio brindado en la confianza hacia la entidad; el B8 valora el grado de confianza en el uso adecuado y eficiente de los ingresos tributarios; el B9 identifica el nivel de motivación para contribuir en beneficio de la colectividad; y el B10 determina la incidencia del compromiso o la presión social en el cumplimiento oportuno de las obligaciones fiscales. En conjunto, puntajes favorables en estos indicadores reflejan un mayor nivel de confianza en la administración tributaria, una actitud positiva frente al cumplimiento de los tributos y una elevada predisposición para realizar el pago de manera voluntaria, lo que corresponde a un nivel alto de disposición de pago.

Por otro lado, los contribuyentes clasificados en el nivel bajo (10-15 puntos) presentan respuestas desfavorables en varios de los ítems correspondientes a las dimensiones comportamiento de pago e intención de pago. Esto significa que manifiestan menor frecuencia en el pago oportuno del impuesto predial (B1), menor compromiso con sus obligaciones tributarias (B2), escasa búsqueda de información sobre sus responsabilidades fiscales (B3), una valoración menos favorable sobre los beneficios comunitarios derivados del pago de impuestos (B4) y una menor percepción de justicia respecto a la contribución ciudadana (B5).

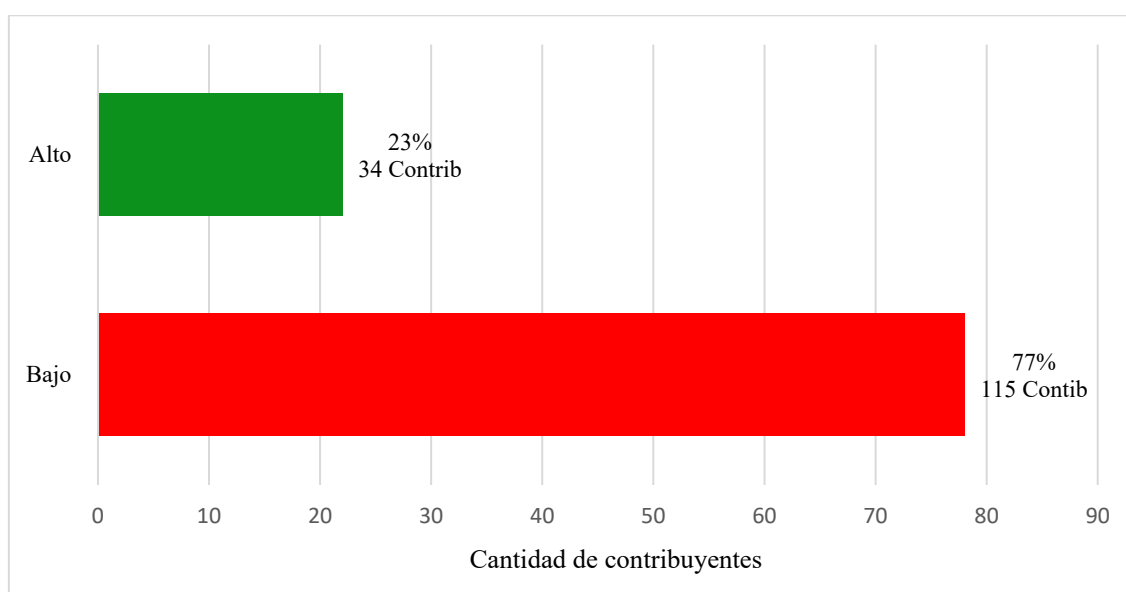
Asimismo, presentan niveles reducidos de confianza en la transparencia de la administración tributaria (B6), consideran que la calidad del servicio influye poco en su confianza hacia la institución (B7), muestran dudas respecto al uso eficiente de los recursos recaudados (B8), evidencian una menor motivación para contribuir al bienestar de la comunidad mediante el cumplimiento tributario (B9) y perciben escasa influencia de los factores sociales en su decisión de pagar oportunamente sus tributos (B10). En consecuencia, la acumulación de respuestas desfavorables en estos ítems reduce el puntaje total obtenido y determina su ubicación en el nivel bajo de disposición de pago.

a) Análisis antes de la intervención

Con la finalidad de determinar la situación inicial de los contribuyentes en relación con su disposición para cumplir con el pago del impuesto predial, se evaluó el nivel de disponibilidad de pago antes de la aplicación de las Notificaciones Físicas. Esta medición permitió conocer las condiciones iniciales de la población de estudio y sirvió como punto de referencia para valorar los cambios producidos tras la intervención.

Figura 11

Nivel de disponibilidad de pago antes del tratamiento



Nota. Antes de la intervención, la mayor parte de los contribuyentes mostró una baja disposición para efectuar el pago, lo que pone de manifiesto la necesidad de implementar estrategias orientadas a fortalecer el cumplimiento de las obligaciones tributarias, entre ellas las notificaciones físicas.

La distribución de los contribuyentes de la población de estudio según su nivel de disponibilidad de pago antes de la intervención evidencia una situación de incumplimiento tributario estructuralmente consolidada. De 149 contribuyentes evaluados, 115 (77 %) se ubicaron en el nivel bajo, mientras que únicamente 34 (23 %) alcanzaron el nivel alto. Desde la Teoría del Comportamiento Planificado de Ajzen (1991), esta distribución indica que los tres componentes determinantes de la intención conductual actitud, normas subjetivas y control conductual percibido se encontraban debilitados en la mayoría, configurando un escenario donde el incumplimiento respondía fundamentalmente a una predisposición

psicológica desfavorable que los mecanismos ordinarios de cobranza municipal no habían logrado modificar en la población estudiada.

Los contribuyentes ubicados en el nivel bajo obtuvieron entre 10 y 15 puntos en la escala de evaluación, evidenciando respuestas desfavorables en ítems relacionados con el comportamiento de pago y la intención de pago. Este resultado sugiere que una proporción importante no manifestaba conducta consistente de cumplimiento oportuno, presentaba menor compromiso con sus responsabilidades tributarias y mostraba escasa iniciativa para informarse sobre sus obligaciones fiscales. Desde la Teoría del Refuerzo de Skinner (2014), esta condición refleja un proceso de extinción conductual producido por la ausencia prolongada de estímulos institucionales capaces de activar y sostener el comportamiento de pago voluntario en los contribuyentes del área estudiada.

La determinación de los niveles se realizó a partir de diez ítems del instrumento de medición. Los ítems B1 al B5 evaluaron el comportamiento de pago, considerando el cumplimiento oportuno, el compromiso tributario, la búsqueda de información, la percepción de beneficio colectivo y la valoración de equidad tributaria. Los ítems B6 al B10 midieron la intención de pago, abarcando la percepción de transparencia institucional, confianza en el uso de recursos, motivación al cumplimiento e influencia social. Esta operacionalización permitió integrar las dimensiones conductual y motivacional que la teoría identifica como determinantes esenciales del cumplimiento fiscal voluntario entre contribuyentes.

La elevada proporción en el nivel bajo permite inferir limitaciones significativas en la dimensión intención de pago. Desde la Teoría de la Equidad de Adams (1965), esta condición refleja una percepción de desequilibrio entre el tributo aportado y los beneficios colectivos percibidos, debilitando progresivamente la disposición al cumplimiento voluntario. Complementariamente, desde la Teoría de la Identidad Social de Tajfel (1981), la escasa influencia de los factores sociales evidencia que la norma del cumplimiento tributario no había logrado instalarse como referente conductual en la comunidad, limitando los mecanismos normativos que normalmente refuerzan el comportamiento fiscal entre los ciudadanos del distrito estudiado.

El 23 % que alcanzó nivel alto obtuvo entre 16 y 20 puntos, indicando respuestas positivas en ambas dimensiones evaluadas. Desde el Modelo de Elaboración Probable de Petty y

Cacioppo (1986), este segmento representa contribuyentes que procesan el mensaje tributario mediante la ruta central, evaluando reflexivamente sus obligaciones fiscales y reconociendo los beneficios colectivos del cumplimiento. Estos contribuyentes muestran mayor predisposición al pago oportuno, reconocen la importancia del impuesto predial para el desarrollo comunitario y presentan niveles superiores de confianza institucional, distinguiéndose claramente del grupo mayoritario que requería estímulos externos adicionales para activar efectivamente su intención de pago.

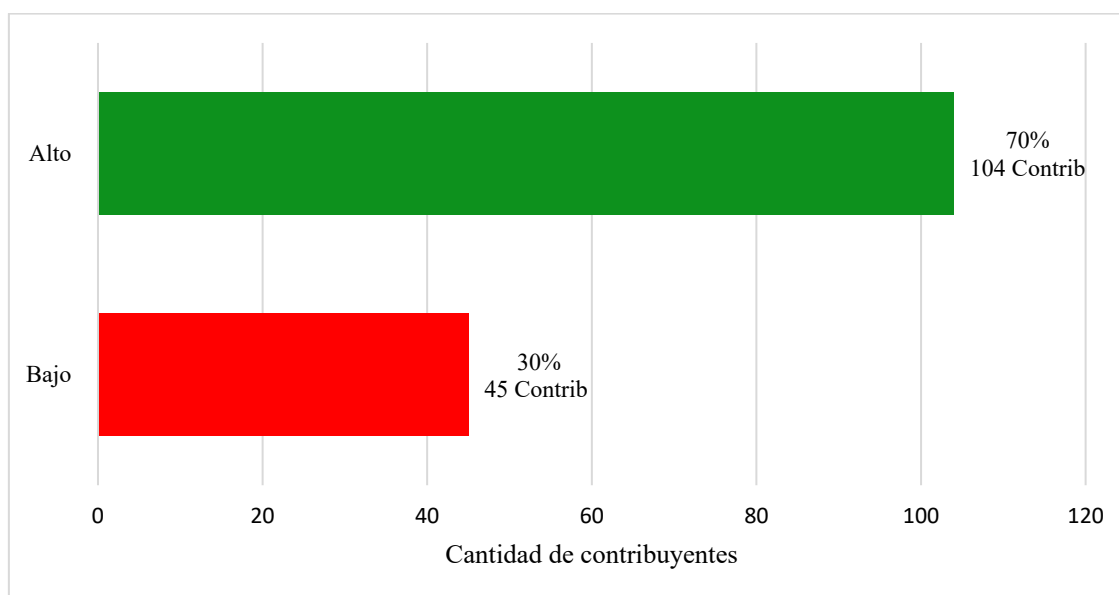
La diferencia de 54 puntos porcentuales entre ambos niveles confirma el predominio de una actitud tributaria desfavorable antes de la intervención. Desde el modelo teórico propuesto, esta brecha refleja la ausencia de un estímulo conductual sistemático capaz de activar simultáneamente los mecanismos instrumental, expresivo y normativo que determinan la disponibilidad de pago (Ajzen, 1991; Skinner, 2014; Torgler, 2007). Este diagnóstico constituye la línea de base de la investigación, permitiendo caracterizar con precisión el estado inicial de la variable y establecer el punto de comparación para evaluar el efecto posterior de las notificaciones físicas implementadas por el investigador en la muestra.

b) Análisis después de la intervención

Se presentan los resultados correspondientes al nivel de Disponibilidad para el Pago del Impuesto Predial después de la intervención. El análisis realizado permite identificar los cambios experimentados en la disposición de los contribuyentes como resultado de la aplicación de las Notificaciones Físicas, facilitando la comparación con las condiciones observadas antes de la intervención. Asimismo, los resultados permiten evaluar el grado de efectividad de esta estrategia de comunicación tributaria y determinar su contribución al fortalecimiento de la disposición de los contribuyentes para cumplir oportunamente con sus obligaciones fiscales. Además, estos hallazgos ofrecen evidencia empírica sobre la capacidad de las notificaciones físicas para generar mayor conciencia tributaria, fortalecer la percepción de responsabilidad ciudadana e incentivar decisiones favorables respecto al pago del impuesto predial. De igual manera, permiten sustentar recomendaciones orientadas al diseño de futuras estrategias municipales de cobranza preventiva, promoviendo una gestión tributaria más eficiente, cercana al contribuyente y basada en mecanismos comunicacionales efectivos que favorezcan el incremento del cumplimiento voluntario y la sostenibilidad financiera de la administración municipal.

Figura 12

Nivel de disponibilidad de pago después del tratamiento



Nota. El aumento en la disponibilidad para efectuar el pago después de la intervención evidencia una mejora en el comportamiento tributario de los contribuyentes, lo que estaría relacionado con la eficacia de los estímulos presenciales aplicados en el marco de la gestión fiscal.

Se presenta la distribución de los contribuyentes según su nivel de disponibilidad de pago después de la aplicación de las notificaciones físicas implementadas por el investigador. Los resultados muestran que, de 149 contribuyentes evaluados, 104 (70 %) se ubicaron en el nivel alto, mientras que 45 (30 %) permanecieron en el nivel bajo. Desde la Teoría del Comportamiento Planificado de Ajzen (1991), este resultado indica que las notificaciones físicas fortalecieron los tres componentes determinantes de la intención conductual actitud, normas subjetivas y control conductual percibido generando condiciones psicológicas favorables que modificaron de manera sustancial la predisposición tributaria de los contribuyentes, revirtiéndola desde una mayoría de baja disponibilidad hacia una mayoría de alta disponibilidad de pago.

Los contribuyentes ubicados en el nivel alto obtuvieron entre 16 y 20 puntos en la escala de evaluación, evidenciando respuestas favorables en ítems relacionados con el comportamiento de pago y la intención de pago. Este resultado indica que una proporción importante manifestó conducta consistente de cumplimiento oportuno, mayor compromiso con sus responsabilidades tributarias e iniciativa para informarse sobre sus obligaciones

fiscales. Desde la Teoría del Refuerzo de Skinner (2014), la entrega reiterada de notificaciones en seis fechas programadas actuó como estímulo discriminativo que reactivó la percepción de obligatoriedad tributaria, generando mediante refuerzo intermitente un patrón conductual de cumplimiento que se consolidó progresivamente a lo largo del período de intervención implementado por el investigador.

La determinación de los niveles se realizó a partir de diez ítems del instrumento de medición. Los ítems B1 al B5 evaluaron el comportamiento de pago, considerando el cumplimiento oportuno, el compromiso tributario, la búsqueda de información, la percepción de beneficio colectivo y la valoración de equidad. Los ítems B6 al B10 midieron la intención de pago, abarcando transparencia institucional, confianza en el uso de recursos, motivación al cumplimiento e influencia social. Desde el Modelo de Elaboración Probable de Petty y Cacioppo (1986), las notificaciones activaron tanto la ruta central reflexión sobre obligaciones fiscales como la ruta periférica formalidad del documento e autoridad institucional del emisor incrementando la disponibilidad de pago.

La elevada proporción en el nivel alto permite inferir mejoras significativas en la dimensión intención de pago. Desde la Teoría de la Equidad de Adams (1965), las Notificaciones Físicas contribuyeron a restablecer la percepción de reciprocidad entre el tributo exigido y los beneficios colectivos esperados, fortaleciendo la motivación al cumplimiento voluntario. Complementariamente, desde la Teoría de la Identidad Social de Tajfel (1981), la entrega sistemática de notificaciones instaló progresivamente la norma del cumplimiento tributario como referente conductual en la comunidad, activando mecanismos de pertenencia ciudadana que reforzaron la predisposición al pago entre los contribuyentes que transitaban desde el nivel bajo hacia el nivel alto tras la intervención del investigador.

El 30 % que permaneció en el nivel bajo obtuvo entre 10 y 15 puntos, evidenciando respuestas desfavorables en ambas dimensiones evaluadas. Desde la Teoría del Aprendizaje Social de Bandura (1977), este segmento representa contribuyentes cuya autoeficacia tributaria y expectativas de resultado no fueron suficientemente modificadas por la intervención, posiblemente porque sus patrones de incumplimiento responden a condicionantes estructurales más profundos como desconfianza institucional arraigada, limitaciones económicas objetivas o ausencia de modelos de conducta tributaria positiva en

su entorno inmediato, factores que exceden el alcance de una intervención exclusivamente comunicacional y requieren estrategias complementarias diferenciadas.

La diferencia de 40 puntos porcentuales entre los niveles alto y bajo confirma el predominio de una actitud tributaria favorable tras la implementación de las notificaciones físicas. Desde el modelo teórico propuesto, este resultado evidencia que las notificaciones activaron simultáneamente los mecanismos instrumental, expresivo y normativo que determinan la disponibilidad de pago (Ajzen, 1991; Skinner, 2014; Torgler, 2007), transformando estructuralmente la predisposición tributaria de la muestra. Este resultado constituye evidencia sólida de la efectividad de la estrategia implementada por el investigador y establece una base empírica robusta para comparar los cambios producidos antes y después de la intervención realizada.

Tabla 9

Nivel de disponibilidad de pago pretest y posttest por sectores

Sectores	Antes del tratamiento		Después del tratamiento	
	Alto	Bajo	Alto	Bajo
A	24.32 %	75.68 %	59.46 %	40.54 %
B	21.62 %	78.38 %	64.86 %	35.14 %
C	16.22 %	83.78 %	83.78 %	16.22 %
D	28.95 %	71.05 %	71.05 %	28.95 %

Nota. La tendencia positiva observada en todos los sectores evidencia una efectividad homogénea de las notificaciones físicas, sin diferencias territoriales que alteren sustancialmente la respuesta de los contribuyentes.

El análisis de la distribución por sectores evidencia que el efecto de las Notificaciones Físicas fue consistente en todo el ámbito territorial de estudio. Antes de la intervención, los porcentajes de contribuyentes con alta disponibilidad de pago fluctuaban entre 16.22 % y 28.95 %, lo que reflejaba diferencias iniciales entre los distintos sectores evaluados. Sin embargo, tras la implementación de la estrategia, todos los sectores registraron incrementos importantes en esta categoría, mostrando una tendencia uniforme hacia una mayor disposición para cumplir con sus obligaciones tributarias. Estos resultados ponen de

manifiesto que la intervención logró generar cambios positivos en cada uno de los sectores, independientemente de las condiciones de partida observadas antes de su aplicación.

Los incrementos más notorios se registraron en el sector C, donde la proporción de contribuyentes con alta disponibilidad de pago pasó de 16.22 % a 83.78 %, constituyéndose en el mayor cambio observado. Asimismo, el sector D incrementó este indicador de 28.95 % a 71.05 %, mientras que el sector B pasó de 21.62 % a 64.86 % y el sector A de 24.32 % a 59.46 %. De manera paralela, la categoría de baja disponibilidad de pago disminuyó considerablemente en todos los sectores, evidenciando un desplazamiento de los contribuyentes hacia niveles más favorables de disposición al pago. Este comportamiento confirma una respuesta positiva y generalizada frente a la estrategia implementada.

Desde una perspectiva analítica, los resultados permiten inferir que la ubicación territorial no constituyó un factor determinante en la efectividad de las Notificaciones Físicas, ya que la dirección del cambio fue homogénea en todos los sectores analizados. Si bien la magnitud de los incrementos presentó algunas diferencias, estas parecen estar asociadas principalmente a las condiciones iniciales de cada sector y no a la influencia del espacio geográfico. En consecuencia, la intervención desarrollada por el investigador demostró una adecuada cobertura y alcance territorial, manteniendo su capacidad para fortalecer la disponibilidad de pago de los contribuyentes y promoviendo mejoras consistentes en toda la población evaluada.

c) Prueba de hipótesis

Planteamiento de la hipótesis

H₀: La proporción de contribuyentes con alta Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial después de la implementación de las notificaciones físicas es igual o menor que la proporción registrada antes de la intervención ($p_2 \leq p_1$).

H₁: La proporción de contribuyentes con alta Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial después de la implementación de las notificaciones físicas es significativamente mayor que la proporción registrada antes de la intervención ($p_2 > p_1$).

Tabla 10

Resultados de la prueba Z sobre la Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial antes y después del tratamiento

Criterio	Valor
Proporción pretest (p_1)	0.23
Proporción posttest (p_2)	0.70
Diferencia ($p_2 - p_1$)	0.47
Error estándar (EE)	0.058
Estadístico z calculado	8.10 ($ z = 8.10$)
Valor crítico ($\alpha = 0.05$, unilateral derecho)	1.645
Valor p	<0.0001

Nota. El valor de Z calculado (8.10) fue superior al valor crítico (1.645) y el valor p fue menor a 0.05 ($p < 0.0001$).

Análisis complementario por sectores

A fin de verificar la consistencia del efecto a nivel territorial, se presenta el cambio en la proporción de alta disponibilidad de pago por sector (tabla 8 de la tesis):

Tabla 11

Análisis complementario de la Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial por sectores

Sector	Pretest (% alto)	Postest (% alto)	Variación (pp)
A	24.32 %	59.46 %	+35.14
B	21.62 %	64.86 %	+43.24
C	16.22 %	83.78 %	+67.56
D	28.95 %	71.05 %	+42.10

Nota. Datos obtenidos de la tabla 8 de la tesis. pp = puntos porcentuales.

Los cuatro sectores registran incrementos positivos en la proporción de alta disponibilidad de pago, con variaciones que oscilan entre +35.14 pp (sector A) y +67.56 pp (sector C), lo que confirma que el efecto de las notificaciones físicas fue consistente en todo el ámbito territorial de estudio y no se limitó a un sector específico.

Decisión estadística e interpretación

Dado que el estadístico calculado ($|z| = 8.10$) supera ampliamente el valor crítico unilateral derecho ($z = 1.645$) y el valor $p < 0.0001$ es inferior al nivel de significancia $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula H_0 . Se acepta la hipótesis alterna H_1 : la proporción de contribuyentes con alta disponibilidad de pago después de la intervención (70 %) es estadísticamente superior a la proporción registrada antes (23 %), con un nivel de confianza del 95 %. La variación neta de 47 puntos porcentuales, consistente en los cuatro sectores de la urbanización y producida en ausencia de programas de amnistía tributaria o campañas institucionales paralelas, constituye evidencia sólida de que las notificaciones físicas generaron un cambio real, sistemático y estadísticamente significativo en la disponibilidad de pago del impuesto predial.

4.1.3 Percepción sobre las Notificaciones Físicas recibidas

En esta sección se presentan los resultados obtenidos a partir de la percepción de los contribuyentes sobre las notificaciones físicas entregadas durante la ejecución de la intervención. El análisis tiene como finalidad conocer el grado de aceptación de esta estrategia y la valoración que los participantes le otorgaron, considerando su comprensión del contenido, la interpretación de los mensajes y la respuesta generada tras recibir dichos documentos. De igual manera, los hallazgos permiten establecer en qué medida las notificaciones incidieron en la percepción de los contribuyentes respecto al cumplimiento de sus obligaciones tributarias, así como en la importancia de prestar atención a las comunicaciones relacionadas con el impuesto predial.

Tabla 12

Conversión de la escala de Likert en categorías tricotómicas

Condición inicial	Valor	Simplificación planteada	Valor
Totalmente en desacuerdo	1		1
En desacuerdo	2	Mala	
Neutral	3	Regular	2
De acuerdo	4		3
Totalmente de acuerdo	5	Buena	

Nota. Boone, (2012) explica que, aunque las escalas Likert son ordinales, pueden recodificarse o agruparse en menos categorías (por ejemplo, de 5 a 3 puntos) para facilitar la interpretación, especialmente cuando se desea reducir la complejidad de los datos sin perder el sentido general de la tendencia.

La tabla muestra el proceso de reclasificación de una escala Likert de cinco alternativas hacia una estructura compuesta por tres categorías, con el propósito de simplificar el análisis de la percepción de los contribuyentes respecto a las notificaciones físicas entregadas durante la intervención. Inicialmente, las respuestas se distribuían entre “Totalmente en desacuerdo” y “Totalmente de acuerdo”, representando diferentes grados de valoración frente a la estrategia aplicada. Posteriormente, las categorías fueron reorganizadas en tres niveles interpretativos: “Mala”, que integra las respuestas correspondientes a los valores 1 y 2; “Regular”, asociada al valor 3; y “Buena”, que reúne los valores 4 y 5. A cada uno de estos niveles se le asignó una codificación simplificada de 1, 2 y 3, respectivamente.

La agrupación de las categorías permite sintetizar las respuestas de los contribuyentes, reduciendo la dispersión de los datos y facilitando su interpretación. Según Boone (2012), este procedimiento es frecuente en estudios exploratorios porque mejora la comprensión de los resultados sin alterar su significado general. En esta investigación, la recodificación contribuye a evaluar de manera más clara la percepción de los contribuyentes respecto a las notificaciones físicas implementadas por el investigador, favoreciendo la identificación de tendencias y la interpretación de los efectos de la intervención.

Tabla 13

Parámetro utilizado para identificar el nivel de percepción sobre las Notificaciones Físicas

Nivel	Puntaje total obtenido de 6 preguntas
Mala	6 - 9
Regular	10 - 13
Buena	14 - 18

Nota. El nivel de percepción sobre las notificaciones físicas fue determinado a partir de la suma de los puntajes obtenidos en los ítems A1, A2, A3, A4, A5 y A6 del cuestionario. Los puntajes se clasificaron en tres niveles: mala (6–9 puntos), regular (10–13 puntos) y buena (14–18 puntos). Elaboración propia.

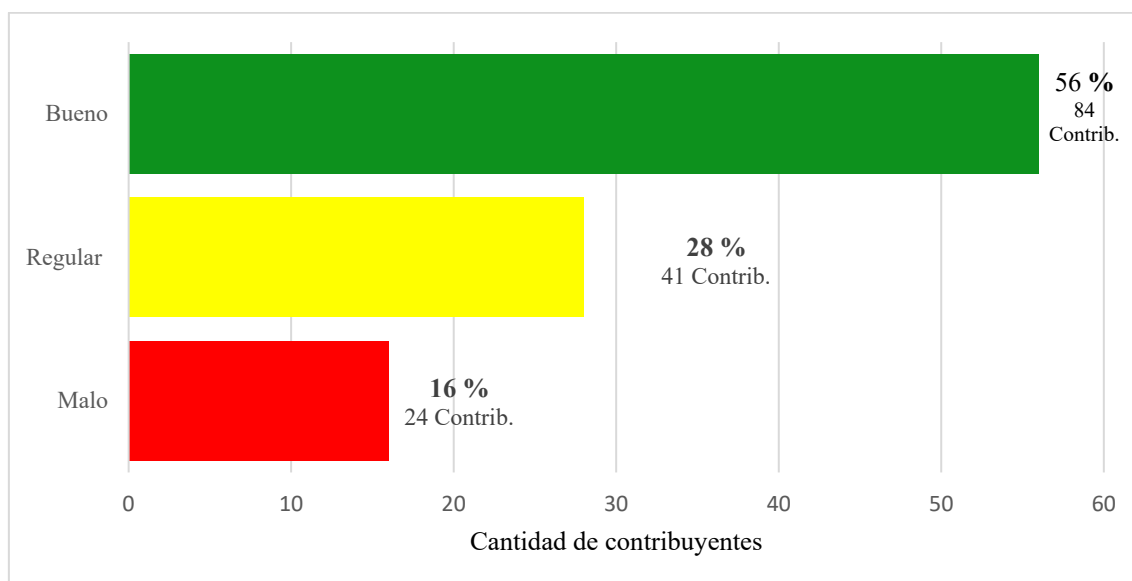
Los ítems A1, A2 y A3 estuvieron orientados a evaluar la percepción de los contribuyentes respecto a la frecuencia de las notificaciones físicas entregadas durante la intervención. El ítem A1 permitió determinar si la periodicidad con la que se reciben estas comunicaciones es considerada suficiente para mantener informados a los contribuyentes sobre sus obligaciones tributarias. Por su parte, el ítem A2 analizó si una mayor frecuencia de notificaciones podría incrementar el interés por cumplir oportunamente con el pago del impuesto predial. Asimismo, el ítem A3 examinó si la recepción recurrente de estos documentos genera una mayor sensación de urgencia o preocupación respecto al cumplimiento de las responsabilidades tributarias establecidas por la administración municipal.

Los ítems A4, A5 y A6 estuvieron enfocados en valorar aspectos vinculados al contenido y la influencia de las notificaciones físicas. En ese sentido, el ítem A4 evaluó el grado de claridad, comprensión y facilidad de lectura de la información contenida en las comunicaciones entregadas. De manera complementaria, el ítem A5 permitió identificar si dichas notificaciones motivan a los contribuyentes a actuar con mayor rapidez frente a sus obligaciones tributarias pendientes. Finalmente, el ítem A6 examinó la capacidad del contenido para captar la atención de los contribuyentes, despertar su interés y generar una mayor disposición a revisar la información recibida, fortaleciendo así el propósito informativo y persuasivo de la estrategia implementada por el investigador.

La clasificación de la percepción se realizó a partir de la suma de los puntajes obtenidos en los seis ítems evaluados. Los resultados comprendidos entre 6 a 9 puntos fueron asociados al nivel de percepción mala, reflejando una valoración desfavorable de la frecuencia, claridad e influencia de las notificaciones físicas. Los puntajes ubicados entre 10 y 13 puntos correspondieron al nivel de percepción regular, evidenciando una apreciación intermedia sobre la utilidad y efectividad de estas comunicaciones. Finalmente, los valores situados entre 14 y 18 puntos fueron clasificados como percepción buena, indicando que los contribuyentes consideran adecuadas las notificaciones físicas, comprenden su contenido y reconocen su contribución para fomentar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias.

Figura 13

Nivel de percepción que presentan los contribuyentes frente a las Notificaciones Físicas recibidas



Nota. Se presentan los resultados de la percepción de los contribuyentes respecto a las notificaciones físicas recibidas, las cuales fueron categorizadas en los niveles “Bueno”, “Regular” y “Malo”. Los datos evidencian que la mayoría de los encuestados calificó dichas notificaciones como “Buenas” (56%), seguida de la categoría “Regular” (28%) y, en menor proporción, “Mala” (16%).

Se presenta la distribución de los contribuyentes de la urbanización San José etapa 2 según su nivel de percepción sobre las notificaciones físicas recibidas. Los resultados muestran que, de un total de 149 contribuyentes evaluados, 84 contribuyentes (56%) se ubicaron en el nivel bueno de percepción, 41 contribuyentes (28%) alcanzaron un nivel regular y 24 contribuyentes (16%) se ubicaron en el nivel malo. Estos resultados evidencian que predominó una valoración favorable de las notificaciones físicas implementadas por la administración tributaria, observándose una mayor concentración de contribuyentes en el nivel superior de la variable evaluada.

Considerando los parámetros de clasificación establecidos para esta variable, los puntajes comprendidos entre 6 y 9 puntos corresponden al nivel de percepción mala, los puntajes entre 10 y 13 puntos representan el nivel de percepción regular y los puntajes entre 14 y 18 puntos corresponden al nivel de percepción buena. Bajo estos criterios, los 84 contribuyentes ubicados en el nivel bueno obtuvieron entre 14 y 18 puntos en la escala de evaluación, lo

que implica respuestas favorables en los diferentes aspectos analizados. Por su parte, los 41 contribuyentes clasificados en el nivel regular alcanzaron entre 10 y 13 puntos, evidenciando percepciones intermedias respecto a las notificaciones físicas, mientras que los 24 contribuyentes ubicados en el nivel malo obtuvieron entre 6 y 9 puntos, reflejando una valoración menos favorable de la estrategia implementada.

La determinación de los niveles de percepción se realizó a partir de las respuestas obtenidas en los seis ítems que conforman el instrumento de medición. El ítem A1 evaluó si la frecuencia con la que los contribuyentes reciben las notificaciones físicas es adecuada para mantenerse informados sobre sus obligaciones tributarias. El ítem A2 permitió identificar si una recepción más frecuente de notificaciones incrementaría su interés por cumplir oportunamente con dichas obligaciones. El ítem A3 analizó si la frecuencia de las notificaciones genera una sensación de urgencia respecto al cumplimiento tributario. Por su parte, el ítem A4 evaluó la claridad y facilidad de comprensión del contenido de las notificaciones físicas. Asimismo, el ítem A5 determinó si estas comunicaciones motivan a los contribuyentes a actuar con mayor rapidez frente a sus responsabilidades tributarias, mientras que el ítem A6 examinó si el contenido de las notificaciones despierta interés y curiosidad en los contribuyentes. La suma de los puntajes obtenidos en estos seis indicadores permitió clasificar a los contribuyentes en los niveles malo, regular y bueno de percepción.

De igual manera, la elevada proporción de contribuyentes en el nivel bueno permite inferir que las notificaciones físicas lograron cumplir adecuadamente su función informativa y persuasiva. Este resultado sugiere que una parte importante de los contribuyentes considera adecuada la frecuencia con la que recibe las comunicaciones tributarias y percibe que estas les permiten mantenerse informados sobre sus obligaciones fiscales. Asimismo, es probable que este grupo valore positivamente la claridad de la información contenida en las notificaciones, facilitando la comprensión de los mensajes emitidos por la administración tributaria y reduciendo posibles barreras de comunicación. Del mismo modo, la concentración de contribuyentes en este nivel indica que las notificaciones físicas habrían contribuido a despertar interés por el cumplimiento oportuno del impuesto predial y a generar una mayor conciencia respecto a la importancia de atender las obligaciones tributarias dentro de los plazos establecidos.

Por otro lado, el 28% de contribuyentes que se ubicó en el nivel regular evidencia la existencia de un grupo que mantiene una valoración intermedia sobre las notificaciones físicas recibidas. Los contribuyentes de este grupo obtuvieron entre 10 y 13 puntos en la escala de evaluación, lo que indica que reconocen ciertos aspectos positivos de las notificaciones, aunque todavía perciben oportunidades de mejora relacionadas con su frecuencia, contenido o capacidad para generar una respuesta más activa frente al cumplimiento tributario. En términos analíticos, este resultado representa un segmento susceptible de ser influenciado positivamente mediante ajustes en la estrategia de comunicación, lo que podría favorecer una migración hacia niveles más altos de percepción.

Asimismo, el 16% de contribuyentes ubicado en el nivel malo obtuvo entre 6 y 9 puntos en la escala de evaluación, reflejando respuestas desfavorables en varios de los indicadores analizados. De acuerdo con los criterios establecidos para este nivel, estos contribuyentes consideran insuficiente la frecuencia de las notificaciones, presentan dificultades para comprender su contenido o perciben una escasa influencia de estas comunicaciones en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. La presencia de este grupo evidencia que, aunque la estrategia muestra resultados favorables en términos generales, aún existen limitaciones que reducen su impacto en determinados contribuyentes.

En términos generales, la distribución observada revela una diferencia de 40 puntos porcentuales entre los niveles bueno y malo de percepción, lo que confirma el predominio de una valoración positiva sobre las notificaciones físicas recibidas. Además, el hecho de que el 84% de los contribuyentes se concentre en los niveles regular y bueno demuestra que la mayoría reconoce algún grado de utilidad en las comunicaciones emitidas por la administración tributaria. Desde una perspectiva descriptiva, estos resultados permiten caracterizar la percepción de los contribuyentes respecto a la estrategia de comunicación aplicada, evidenciando que las notificaciones físicas constituyen un mecanismo relevante para informar, orientar y sensibilizar a la población sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales. Este resultado proporciona evidencia sobre la efectividad de la estrategia implementada y respalda su utilización como una herramienta de gestión orientada a fortalecer la cultura tributaria y promover el cumplimiento oportuno del impuesto predial.

a) Interpretación teórica de los niveles de percepción

Modelo de Probabilidad de Elaboración (ELM) y su aplicación a los niveles de percepción

El Modelo (ELM), propuesto por Petty y Cacioppo (1985), explica cómo las personas procesan mensajes persuasivos y de qué manera estos pueden influir en sus actitudes y comportamientos. Este modelo sostiene que la efectividad de una comunicación depende del grado de procesamiento cognitivo que realiza el receptor sobre el mensaje. Según esta teoría, las personas pueden procesar la información a través de dos rutas: la ruta central, donde existe análisis, reflexión e interés sobre el contenido; y la ruta periférica, donde la atención es limitada y la decisión se basa en estímulos superficiales o de baja implicancia.

En el contexto tributario, las notificaciones físicas representan un mecanismo de persuasión institucional que busca captar la atención del contribuyente, transmitir información clara y generar una respuesta favorable hacia el pago del impuesto predial. Este modelo resulta pertinente porque los ítems del cuestionario evalúan precisamente componentes asociados al procesamiento del mensaje, como claridad, frecuencia, interés, motivación y percepción de urgencia.

Nivel de percepción mala. Desde el ELM, un nivel de percepción mala indica que el contribuyente realizó un procesamiento débil o periférico del mensaje, es decir, la notificación física no logró captar suficientemente su atención ni generar interés sobre el cumplimiento tributario. En este nivel, el mensaje es percibido como poco relevante, insuficientemente claro o incapaz de motivar una acción concreta. Esto implica que dimensiones evaluadas en los ítems, como la frecuencia adecuada (A1), la sensación de urgencia (A3) o la capacidad motivadora del contenido (A5), no fueron percibidas favorablemente por el contribuyente. En términos del modelo, la baja elaboración cognitiva provoca que el mensaje tenga escaso poder persuasivo, limitando la posibilidad de influir en las actitudes hacia el pago del impuesto. Como consecuencia, la notificación física pierde efectividad como instrumento de cambio conductual, manteniéndose bajos niveles de predisposición al cumplimiento tributario.

Nivel de percepción regular. Un nivel de percepción regular indica que el contribuyente procesa de manera moderada el contenido de las notificaciones físicas, reconociendo parcialmente su utilidad, pero sin desarrollar una convicción sólida sobre su importancia. De

acuerdo con el Modelo de Probabilidad de Elaboración (ELM), esta condición representa una etapa intermedia en la que el receptor presta atención al mensaje, aunque dicho procesamiento no es suficiente para consolidar un cambio estable en su comportamiento. En este nivel, las notificaciones pueden percibirse como relativamente claras y útiles para recordar las obligaciones tributarias, pero con una capacidad limitada para generar interés, transmitir urgencia o motivar el pago oportuno. En consecuencia, la estrategia evidencia potencial persuasivo, aunque requiere fortalecer el contenido, la claridad y la personalización de los mensajes para incrementar su impacto en la conducta tributaria.

Nivel de percepción buena. Un nivel de percepción buena refleja un procesamiento cognitivo elevado de las notificaciones físicas, donde el contribuyente comprende, valora y acepta favorablemente el mensaje. Según el Modelo de Probabilidad de Elaboración (ELM), esta situación se relaciona con la ruta central de persuasión, caracterizada por una evaluación reflexiva del contenido y la formación de actitudes más estables hacia el cumplimiento tributario. En este contexto, las notificaciones son percibidas como claras, comprensibles e interesantes, además de transmitir la importancia y urgencia de cumplir oportunamente con las obligaciones fiscales. Como resultado, actúan como un mecanismo efectivo de comunicación institucional que fortalece la conciencia tributaria, incrementa la disposición al pago del impuesto predial y favorece cambios conductuales más consistentes y sostenibles en los contribuyentes.

b) Prueba de hipótesis

La hipótesis evalúa si la percepción positiva (nivel "bueno") de las notificaciones físicas supera a la percepción negativa (nivel "malo") en proporciones estadísticamente significativas, lo que permitiría afirmar que la estrategia fue bien recibida por la mayoría de los contribuyentes.

H₀: La proporción de contribuyentes que perciben las notificaciones físicas como "buenas" es igual o inferior al 50 %, lo que indicaría que la estrategia no logró una aceptación mayoritaria en la población intervenida ($p_{\text{bueno}} \leq 0.50$).

H₁: La proporción de contribuyentes que perciben las notificaciones físicas como "buenas" es significativamente superior al 50 %, evidenciando una aceptación mayoritaria de la estrategia comunicacional implementada ($p_{\text{bueno}} > 0.50$).

Estadístico empleado: prueba Z para una proporción

Se aplica la prueba Z para una proporción con el fin de determinar si la proporción de contribuyentes que calificaron las notificaciones como "buenas" (56 %) difiere significativamente del valor de referencia de 50 %, que representa la proporción mínima para afirmar aceptación mayoritaria de la estrategia.

Tabla 14

Contraste estadístico de la percepción de los contribuyentes sobre Notificaciones Físicas

Criterio	Valor
Proporción observada ($\hat{p}$ - nivel bueno)	0.5638
Proporción de referencia (p_0)	0.50
Diferencia ($\hat{p} - p_0$)	0.0638
Error estándar	0.04096
Estadístico z calculado	1.558
Valor crítico ($\alpha = 0.05$, unilateral derecho)	1.645
Valor p	0.0597 (≈ 0.06)

Nota. Cálculo propio basado en datos de la figura 12.

Hipótesis complementaria: percepción acumulada favorable (bueno + regular)

Dado que el resultado anterior no permite rechazar H₀ al nivel de significancia $\alpha = 0.05$ ($p \approx 0.06$, levemente superior al umbral), se plantea una hipótesis complementaria que evalúa si la percepción acumulada favorable es decir, la suma de contribuyentes con percepción "buena" y "regular" ($84 + 41 = 125$; 83.89 %) supera el umbral del 50 % de manera estadísticamente significativa.

H₀: La proporción de contribuyentes con percepción favorable (buena + regular) es igual o inferior al 50 % ($p_{\text{favor}} \leq 0.50$).

H₁: La proporción de contribuyentes con percepción favorable (buena + regular) es significativamente superior al 50 % ($p_{\text{favor}} > 0.50$).

Tabla 15

Contraste estadístico complementario de la proporción de percepción positiva (bueno + regular) de las Notificaciones Físicas

Criterio	Valor
$\hat{p}$ (bueno + regular)	0.8389 (125/149)
p_0	0.50
z calculado	4.99
Valor crítico ($\alpha = 0.05$, unilateral)	1.645
Valor p	<0.0001

Nota. Cálculo propio basado en datos de la figura 12.

Decisión estadística e interpretación

Respecto a la hipótesis principal (nivel bueno únicamente): el estadístico $z = 1.558$ no supera el valor crítico unilateral de 1.645 y el valor $p \approx 0.06$ se sitúa ligeramente por encima del nivel de significancia $\alpha = 0.05$. En términos estrictamente estadísticos, no se puede rechazar H_0 en este nivel de análisis; sin embargo, la diferencia es marginal y el resultado se aproxima al umbral de significancia.

Respecto a la hipótesis complementaria (percepción favorable acumulada): el estadístico $z = 8.27$ supera con amplísimo margen el valor crítico (1.645), con $p < 0.0001$. Se rechaza H_0 y se acepta H_1 . La proporción de contribuyentes con percepción favorable acumulada (84 %) es estadísticamente superior al 50 %, confirmando que la estrategia de notificaciones físicas fue recibida favorablemente por la mayoría de los contribuyentes de la urbanización San José etapa 2.

En síntesis, aunque el nivel "bueno" de percepción por sí solo no alcanza significancia estadística al umbral convencional del 5 % ($p \approx 0.06$), la proporción acumulada de percepción positiva sí es significativamente superior al 50 % ($z = 4.99$; $p < 0.0001$). Esto permite concluir que las notificaciones físicas generaron una valoración mayoritariamente

favorable en los contribuyentes, cumpliendo su función comunicacional e informativa con respaldo estadístico.

4.1.4 Efecto de Notificaciones Físicas sobre la Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial

A continuación, se presentan los resultados relacionados con el efecto de las Notificaciones Físicas sobre la Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial, a partir de la comparación entre las mediciones realizadas antes y después de la intervención aplicada por el investigador. Este análisis tiene como propósito identificar las variaciones experimentadas en la disposición de los contribuyentes para cumplir con sus obligaciones tributarias y establecer si la estrategia implementada produjo una influencia positiva en su comportamiento de pago. Asimismo, los hallazgos permiten valorar la efectividad de las Notificaciones Físicas como mecanismo para promover el cumplimiento oportuno de las obligaciones fiscales, fortalecer la cultura tributaria y fomentar una mayor responsabilidad y compromiso de los contribuyentes frente al pago del impuesto predial. Del mismo modo, los resultados aportan evidencia empírica que contribuye a respaldar la utilidad de esta estrategia como una alternativa para mejorar la gestión tributaria municipal e incrementar los niveles de recaudación mediante acciones de comunicación directa con los contribuyentes.

Tabla 16

Análisis comparativo de los niveles de disponibilidad de pago

Nivel	Antes del tratamiento		Después del tratamiento	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	115	77 %	45	30 %
Alto	34	23 %	104	70 %
Total	149	100 %	149	100 %

Nota. Se presenta la variación en los niveles de disponibilidad para el pago del impuesto predial antes y después de la aplicación de las notificaciones físicas. Los resultados evidencian un aumento considerable en la proporción de contribuyentes con una alta disponibilidad al pago luego de la intervención, lo que refleja una mejora en su predisposición para cumplir con esta obligación tributaria.

Antes de la intervención, el 77 % de los 149 contribuyentes equivalente a 115 personas se ubicaba en el nivel bajo de disponibilidad de pago, mientras que únicamente el 23 %, correspondiente a 34 contribuyentes, exhibía un nivel alto. Esta asimetría inicial no constituye un dato meramente descriptivo, sino el resultado acumulado de años de desvinculación entre la administración tributaria municipal y los ciudadanos del área estudiada, en los que la ausencia de estrategias comunicacionales sistemáticas y la concentración institucional en mecanismos coercitivos habían consolidado una predisposición mayoritariamente desfavorable hacia el cumplimiento voluntario del impuesto predial en la población intervenida.

Desde el enfoque de la Teoría del Comportamiento Planificado de Ajzen (1991), esta condición inicial revela que los tres componentes determinantes de la intención de pago actitud hacia el comportamiento, normas subjetivas y control conductual percibido se encontraban debilitados en la gran mayoría de los contribuyentes antes de que el investigador introdujera la intervención. Ello configura un escenario en el que el incumplimiento no respondía únicamente a limitaciones económicas, sino de manera determinante a una predisposición psicológica y motivacional contraria al cumplimiento fiscal que los mecanismos ordinarios de cobranza no habían logrado modificar.

Tras la implementación de las notificaciones físicas entre diciembre de 2024 y mayo de 2025, la distribución experimentó una reconfiguración de carácter inverso respecto a la condición inicial. El nivel bajo se redujo de 115 a 45 contribuyentes, pasando del 77 % al 30 %, lo que representa una disminución absoluta de 70 personas y una contracción de 47 puntos porcentuales. De manera simultánea y completamente simétrica, el nivel alto se incrementó de 34 a 104 contribuyentes, pasando del 23 % al 70 %, registrando un aumento equivalente de 47 puntos porcentuales, confirmando la dirección positiva y consistente del cambio producido por la intervención.

La correspondencia exacta entre la reducción en el nivel bajo y el incremento en el nivel alto revela que los 70 contribuyentes que abandonaron la categoría de baja disponibilidad se desplazaron directamente hacia la categoría alta, sin dispersión en niveles intermedios. Este patrón de desplazamiento indica que el efecto de las notificaciones físicas sobre la disposición tributaria fue nítido, direccionado y suficientemente intenso como para producir

un cambio categorial completo en una proporción muy significativa de los participantes, evidenciando la potencia conductual del instrumento implementado por el investigador durante la fase activa de la investigación.

Es preciso subrayar que la intervención fue diseñada y ejecutada íntegramente por el investigador, sin que la municipalidad implementara durante ese período ninguna campaña paralela de sensibilización tributaria, operativo de cobranza intensiva ni programa de amnistía fiscal, los cuales fueron aprobados con posterioridad al cierre de la investigación mediante resoluciones emitidas entre junio y octubre de 2025. Esta condición de aislamiento respecto de estímulos externos garantiza que la variación observada entre el pre test y el post test es atribuible de manera exclusiva e inequívoca a la estrategia de notificaciones físicas implementada.

Desde el Condicionamiento Operante de Skinner (2014), la magnitud del cambio puede explicarse por la aplicación reiterada de las notificaciones físicas durante seis momentos programados del período de estudio. Esta frecuencia actuó como un refuerzo intermitente que mantuvo presente en los contribuyentes la importancia de cumplir con sus obligaciones tributarias, evitando que el mensaje perdiera efectividad con el tiempo. En lugar de provocar una respuesta temporal, la repetición fortaleció gradualmente la asociación entre la notificación y la necesidad de realizar el pago del impuesto predial. Como resultado, la disponibilidad de pago aumentó de manera progresiva y sostenida, evidenciando que la constancia de la intervención favoreció la consolidación de conductas orientadas al cumplimiento tributario.

Desde la Teoría de la Identidad Social de Tajfel (1981) y la Teoría de la Equidad de Adams (1965), las notificaciones físicas también promovieron procesos de identificación con la comunidad y fortalecieron la percepción de que el cumplimiento tributario constituye una conducta socialmente responsable. La reiterada presencia del documento físico reforzó la idea de pertenencia al distrito y contribuyó a que los contribuyentes asociaran el pago de sus tributos con el bienestar colectivo. Asimismo, la estrategia incrementó la percepción de reciprocidad entre las obligaciones tributarias y la gestión del gobierno local, reduciendo sentimientos de inequidad que suelen limitar el cumplimiento voluntario. En conjunto, estos factores favorecieron una actitud más positiva hacia el pago del impuesto predial.

A pesar de los resultados favorables, el análisis también muestra que el 30 % de los contribuyentes, equivalente a 45 personas, mantuvo un nivel bajo de disponibilidad de pago después de la intervención. Este resultado evidencia que una parte de la población presenta barreras que no pueden superarse únicamente mediante estrategias de comunicación. Entre los factores que podrían explicar esta persistencia se encuentran las limitaciones económicas, la desconfianza hacia las instituciones públicas y las percepciones de inequidad respecto al uso de los recursos tributarios. En consecuencia, estos contribuyentes requieren intervenciones complementarias que incluyan medidas de educación tributaria, incentivos, facilidades de pago y acciones orientadas a fortalecer la confianza en la administración municipal.

En síntesis, la reducción de la baja disponibilidad de pago del 77 % al 30 %, junto con el incremento de la alta disponibilidad del 23 % al 70 %, constituye una evidencia cuantitativa del efecto positivo de las notificaciones físicas sobre la conducta tributaria de los contribuyentes. Estos resultados, respaldados por los enfoques teóricos considerados, permiten concluir que la intervención desarrollada por el investigador fortaleció la disposición al pago del impuesto predial y promovió cambios favorables en la actitud de los contribuyentes. Asimismo, la consistencia de las mejoras observadas demuestra que una estrategia de comunicación planificada, sistemática y reiterativa puede convertirse en una herramienta eficaz para incrementar el cumplimiento tributario dentro de la población evaluada.

Tabla 17

Diagnóstico tributario 2024 y 2025

Indicador	2024	2025	Variación
Tasa de morosidad	70.20 %	68.22 %	-1.98%
Monto recaudado	S/ 5, 317, 132.22	S/ 8, 931, 208.23	S/ 3,614,076.01
Número de contribuyentes	36696	37218	522

Nota. Elaborado en base a la información proporcionada por la gerencia de administración tributaria, 2025.

Respecto a la base tributaria municipal, el padrón de contribuyentes pasó de 36 696 registros en 2024 a 37 218 en 2025, incorporándose 522 nuevos contribuyentes durante el período evaluado. Este crecimiento evidencia avances en la actualización y formalización del

registro predial; sin embargo, su magnitud resulta relativamente limitada para explicar las variaciones observadas en los demás indicadores tributarios. Si bien la ampliación del padrón constituye un aspecto favorable para fortalecer la gestión fiscal, no garantiza necesariamente una mejora en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Por ello, resulta importante distinguir entre el efecto generado por la incorporación de nuevos contribuyentes y el impacto de las estrategias orientadas a modificar la conducta de pago de quienes ya integran la base tributaria municipal.

El resultado más relevante se observa en el monto recaudado por concepto de impuesto predial. La recaudación se incrementó de S/ 5 317 132.22 en 2024 a S/ 8 931 208.23 en 2025, registrando un aumento absoluto de S/ 3 614 076.01, equivalente a un crecimiento aproximado del 67.97 %. Este comportamiento refleja una mejora significativa en la capacidad recaudatoria de la municipalidad durante el período analizado. Desde una perspectiva crítica, este avance difícilmente puede atribuirse únicamente a factores espontáneos relacionados con la cultura tributaria o a los mecanismos ordinarios de cobranza. Más bien, coincide con la implementación de acciones específicas orientadas a promover el cumplimiento tributario, particularmente aquellas vinculadas a la estrategia de notificaciones físicas desarrollada en la población intervenida.

La mejora en la recaudación adquiere mayor relevancia al considerar que entre diciembre de 2024 y mayo de 2025 se ejecutó una estrategia de notificaciones físicas dirigida a los contribuyentes de la urbanización San José 2. Esta intervención buscó fortalecer la disponibilidad de pago mediante la entrega directa de información tributaria y recordatorios sobre obligaciones pendientes. Las notificaciones permitieron incrementar la percepción de seguimiento institucional, acercar la administración municipal a los contribuyentes y reforzar la importancia del cumplimiento fiscal. En consecuencia, se generaron condiciones favorables para incentivar el pago oportuno de las obligaciones tributarias. La coincidencia entre la ejecución de esta estrategia y el incremento recaudatorio constituye un elemento importante para comprender los resultados obtenidos.

Cabe destacar que la intervención fue diseñada y ejecutada íntegramente por el investigador, sin que la Municipalidad Distrital de San Miguel desarrollara campañas paralelas de sensibilización, programas extraordinarios de cobranza o incentivos tributarios dirigidos a la población estudiada. Esta situación fortalece la validez interna de la investigación, ya que

reduce la influencia de factores externos que podrían alterar la interpretación de los resultados. Las notificaciones físicas contribuyeron a fortalecer la percepción de responsabilidad tributaria, mejorar el acceso a la información y aumentar la conciencia sobre las consecuencias del incumplimiento. Estos efectos influyeron favorablemente en la disposición de pago de los contribuyentes, promoviendo cambios conductuales orientados al cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Por otro lado, la tasa de morosidad mostró una disminución de 70.20 % en 2024 a 68.22 % en 2025, lo que representa una reducción de 1.98 puntos porcentuales. Aunque este resultado refleja una evolución favorable, la magnitud de la reducción continúa siendo limitada frente al nivel de incumplimiento existente. Una morosidad superior al 68 % evidencia que una proporción considerable de contribuyentes aún no cumple oportunamente con sus obligaciones tributarias. En consecuencia, si bien los resultados sugieren avances en materia recaudatoria, estos no permiten afirmar que se haya producido una transformación estructural en el comportamiento fiscal de la población. El problema persiste y requiere intervenciones más amplias, continuas y sostenibles en el tiempo.

La coexistencia de un importante incremento en la recaudación y una reducción moderada de la morosidad revela la presencia de dinámicas diferenciadas entre los contribuyentes. Parte del crecimiento recaudatorio puede explicarse por la regularización de deudas acumuladas de contribuyentes con cierta predisposición al cumplimiento, mientras que otros mantienen patrones persistentes de incumplimiento. En este contexto, las notificaciones físicas demostraron una mayor efectividad en aquellos contribuyentes más receptivos a los estímulos de comunicación y recordatorio. En términos generales, los resultados permiten concluir que la intervención contribuyó de manera significativa al fortalecimiento de la capacidad recaudatoria municipal; sin embargo, la elevada morosidad aún existente evidencia la necesidad de complementar estas acciones con estrategias permanentes de educación y cultura tributaria.

a) Prueba de hipótesis

Con el propósito de determinar si la aplicación de las Notificaciones Físicas produjo un efecto estadísticamente significativo sobre la disponibilidad de pago del impuesto predial, se formularon las siguientes hipótesis de investigación. Estas hipótesis permitieron

contrastar la situación observada antes y después de la intervención, evaluando si el incremento en la proporción de contribuyentes con alta disponibilidad de pago fue suficientemente consistente como para atribuirse al efecto de la estrategia implementada y no al azar.

Hipótesis nula (H_0): Las notificaciones físicas no tienen efecto significativo sobre la disponibilidad de pago del impuesto predial en los contribuyentes; es decir, la proporción de contribuyentes con alta disponibilidad de pago antes de la intervención es igual o mayor que la proporción registrada después de la intervención ($p_1 \geq p_2$).

Hipótesis alterna (H_1): Las notificaciones físicas tienen efecto significativo sobre la disponibilidad de pago del impuesto predial en los contribuyentes; es decir, la proporción de contribuyentes con alta disponibilidad de pago después de la intervención es significativamente mayor que la proporción registrada antes de la intervención ($p_2 > p_1$).

Tabla 18

Prueba de McNemar para la diferencia del nivel de disponibilidad de pago del pretest y postest

Estadístico	Valor
N	149
Chi-cuadrado	51.75
Sig. asintótica (bilateral)	<0.001

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS. Prueba de McNemar con corrección por continuidad.

Los resultados obtenidos mediante la prueba de McNemar evidencian un valor de chi-cuadrado corregido de 51.75, con una significancia asintótica bilateral de $p < .001$ ($N = 149$). Dado que este valor es menor al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, confirmándose que existen diferencias estadísticamente significativas en el nivel de disponibilidad al pago del impuesto predial entre el pretest y el postest. Estos resultados permiten afirmar que la aplicación de notificaciones físicas como estrategia de intervención tuvo un efecto significativo sobre la disponibilidad al pago de los contribuyentes del distrito de San Miguel, evidenciándose una mejora sustancial luego de la implementación de dicha estrategia.

Adicionalmente a la prueba de McNemar, y con el propósito de contrastar el cambio en las proporciones globales de disponibilidad de pago, se aplicó una prueba Z de diferencia de proporciones entre el pretest y el postest.

Tabla 19

Prueba Z de diferencia de proporciones para el nivel de disponibilidad de pago del impuesto predial en el pretest y postest

Criterio	Valor
Proporción antes	0.23
Proporción después	0.70
Diferencia de proporciones	0.47
Error estándar	0.058
Estadístico z	-8.10
Valor Crítico z ($\alpha = 0.05$)	± 1.96
Valor p	<0.001

Nota. Los resultados obtenidos mediante la prueba Z demuestran la existencia de una diferencia estadísticamente significativa en el nivel alto de disponibilidad para el pago del impuesto predial después de la aplicación de las notificaciones físicas ($z = -8.10$, $p < 0.05$).

Para contrastar las hipótesis formuladas se empleó la prueba Z para diferencia de proporciones, estadístico que resulta apropiado cuando se comparan dos proporciones independientes provenientes de muestras de tamaño suficiente y cuando el objetivo es determinar si la diferencia observada entre ambas proporciones supera el umbral de significancia estadística establecido. El nivel de significancia adoptado fue $\alpha = 0.05$, correspondiente a un nivel de confianza del 95 %, con un valor crítico bilateral de $z = \pm 1.96$. Bajo esta regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula si el valor absoluto del estadístico z calculado supera el valor crítico establecido, es decir, si $|z| > 1.96$, o de manera equivalente, si el valor p obtenido es inferior al nivel de significancia $\alpha = 0.05$.

Los resultados de la prueba Z presentados permiten contrastar las hipótesis con base en los valores obtenidos a partir de las proporciones registradas en el pre test y el post test. La proporción de contribuyentes con alta disponibilidad de pago antes de la intervención fue de 0.23, equivalente al 23 % de la muestra, mientras que la proporción registrada después de la

intervención ascendió a 0.70, equivalente al 70 % de los participantes. La diferencia entre ambas proporciones es de 0.47, valor que expresa en términos probabilísticos la magnitud del cambio producido por la intervención sobre la predisposición tributaria de los contribuyentes y que, por su envergadura, anticipa ya desde la inspección descriptiva la existencia de un efecto sustantivo y estadísticamente detectable.

El error estándar de la diferencia de proporciones calculado fue de 0.058, valor que refleja la variabilidad esperada de la diferencia entre proporciones bajo la hipótesis nula y que opera como denominador en el cálculo del estadístico z . Un error estándar de esta magnitud, relativamente pequeño en relación con la diferencia observada de 0.47, indica que la distribución de la diferencia de proporciones bajo la hipótesis nula es suficientemente estrecha como para que una diferencia real de 0.47 resulte altamente improbable por efecto del azar. Esta relación entre la diferencia observada y el error estándar constituye el núcleo del razonamiento inferencial que sustenta la prueba.

El estadístico z calculado fue de -8.10, valor cuyo signo negativo refleja la dirección del contraste la proporción antes es menor que la proporción después y cuyo valor absoluto de 8.10 supera de manera amplia y categórica el valor crítico bilateral establecido de ± 1.96 . La distancia entre el estadístico calculado y el valor crítico es de 6.14 unidades en la escala z , lo que significa que el valor observado se ubica en una región de la distribución normal estándar cuya probabilidad de ocurrencia bajo la hipótesis nula es prácticamente nula. El valor p asociado al estadístico $z = -8.10$ es $p < 0.0001$, lo que implica que la probabilidad de obtener una diferencia de proporciones tan grande como la observada, asumiendo que la hipótesis nula fuera verdadera, es inferior a una entre diez mil, descartando de manera categórica que el cambio registrado entre el pre test y el post test sea producto del azar.

Dado que el valor absoluto del estadístico z calculado ($|z| = 8.10$) supera con amplio margen el valor crítico establecido (z crítico = ± 1.96) y el valor p obtenido ($p < 0.0001$) es sustancialmente inferior al nivel de significancia adoptado ($\alpha = 0.05$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esta decisión estadística permite concluir, con un nivel de confianza del 95 %, que existe una diferencia estadísticamente significativa entre la proporción de contribuyentes con alta disponibilidad de pago antes y después de la intervención con notificaciones físicas ($z = -8.10$, $p < 0.0001$). En otros términos, el incremento observado en la disponibilidad de pago del 23 % al 70 % no puede atribuirse a

la variabilidad aleatoria propia del muestreo, sino que refleja un cambio real, sistemático y estadísticamente verificable en el comportamiento tributario de los contribuyentes como consecuencia directa de la intervención implementada por el investigador.

La magnitud del estadístico z obtenido merece una reflexión analítica adicional. Un valor de $z = -8.10$ con $p < 0.0001$ es inusualmente elevado en términos de inferencia estadística aplicada a ciencias sociales y comportamentales, donde valores superiores a ± 3.00 ya se consideran indicadores de efectos robustos y confiables. Este resultado no solo confirma la significancia estadística del efecto, sino que evidencia la potencia de la intervención como mecanismo de modificación conductual: las notificaciones físicas actuaron con una eficacia suficientemente intensa como para producir un desplazamiento en la distribución de la disponibilidad de pago cuya señal estadística supera en más de cuatro veces el umbral mínimo de detección establecido por el valor crítico, y cuyo valor p se ubica varios órdenes de magnitud por debajo del nivel de significancia convencional. Esta robustez estadística refuerza la solidez de las conclusiones y reduce a niveles despreciables la probabilidad de que los resultados constituyan un error de tipo I, es decir, el rechazo erróneo de una hipótesis nula verdadera.

Es igualmente relevante señalar que la solidez del estadístico z obtenido y la contundencia del valor $p < 0.0001$ adquieren mayor valor interpretativo si se considera el contexto metodológico en que fueron calculados. La intervención fue ejecutada íntegramente por el investigador, sin participación institucional paralela de la municipalidad, sin campañas de sensibilización contemporáneas y sin ningún programa de amnistía tributaria vigente durante el período de medición. Esta condición de aislamiento respecto de variables externas confiere a la prueba Z un carácter particularmente informativo, dado que la diferencia de proporciones sobre la que opera el estadístico fue generada en un entorno controlado donde el único factor de intervención activo fue la estrategia de notificaciones físicas diseñada por el investigador. La convergencia entre la magnitud de la diferencia observada, la solidez del estadístico calculado, el valor $p < 0.0001$ y las condiciones de aislamiento metodológico en que fueron producidos constituye, en conjunto, la evidencia más contundente disponible en la presente investigación para sostener que las notificaciones físicas tienen un efecto positivo, real y estadísticamente significativo sobre la disponibilidad de pago del impuesto predial en el contexto estudiado.

En síntesis, los resultados obtenidos mediante la prueba de McNemar y la prueba Z de diferencia de proporciones resultaron convergentes, lo cual otorga mayor solidez a la conclusión de que la implementación de notificaciones físicas modificó de manera significativa la disponibilidad de pago del impuesto predial en los contribuyentes del distrito de San Miguel. Mientras que la prueba de McNemar permitió evidenciar el cambio a nivel individual de cada contribuyente (81 casos de mejora frente a solo 11 casos de retroceso; $\chi^2 = 51,750$; $p < 0,001$), la prueba Z corroboró este hallazgo desde una perspectiva agregada, mostrando un incremento significativo en la proporción de contribuyentes con disponibilidad de pago alta, de 22,8% a 69,8% ($Z = -8,13$; $p < 0,0001$). Esta coincidencia entre ambos enfoques estadísticos uno centrado en el cambio pareado y otro en la comparación de proporciones fortalece la validez del hallazgo central de esta investigación.

4.2 DISCUSIÓN

4.2.1 Discusión sobre el proceso de recaudación del impuesto predial

El diagnóstico del proceso de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de San Miguel reveló un modelo de gestión tributaria predominantemente reactivo y coercitivo, con una tasa de morosidad del 70.20 % en 2024 y un monto recaudado de S/ 5 317 132.22. El análisis de la cadena de valor institucional evidenció que las actividades de comunicación preventiva al contribuyente ocupan un lugar marginal frente a los mecanismos de cobranza coactiva, generando una brecha estructural entre la capacidad técnica de la municipalidad para determinar la deuda tributaria y su capacidad real para motivar el cumplimiento voluntario, brecha que constituye el espacio estratégico en el que las notificaciones físicas adquieren su mayor relevancia como instrumento de intervención directa.

Este hallazgo contrasta favorablemente con lo reportado por Carazas et al. (2023), quienes, mediante un diseño correlacional aplicado a 22 funcionarios de una municipalidad peruana, hallaron que la optimización de las estrategias de recaudación se asocia con una reducción significativa de la morosidad ($r = -0.804$), demostrando que los municipios que fortalecen sus mecanismos de cobranza logran revertir el incumplimiento. Sin embargo, a diferencia del presente diagnóstico, ese estudio no identificó con precisión qué componente específico de las estrategias produce el mayor impacto, limitación que el presente análisis de la cadena

de valor supera al señalar la comunicación preventiva como el eslabón ausente más determinante del patrón de morosidad del 70.20 % registrado en San Miguel.

En la misma línea, Sánchez et al. (2025) confirmaron una relación positiva entre la eficiencia administrativa y la capacidad recaudatoria ($\rho = 0.707$); no obstante, a diferencia del presente estudio, su análisis se centró en variables internas de gestión sin examinar estrategias comunicacionales dirigidas al contribuyente moroso. Esta distinción es analíticamente relevante: mientras Sánchez et al. demuestran que la eficiencia interna es condición necesaria para la recaudación, el presente diagnóstico evidencia que dicha eficiencia resulta insuficiente cuando no va acompañada de comunicación directa y sistemática con el ciudadano, identificando el vacío comunicacional como el eslabón diferenciador que la cadena de valor de San Miguel no había incorporado.

Cieza y Fuentes (2021) y Bustamante (2022) identificaron en distintas municipalidades del país que la ausencia de campañas divulgativas sistemáticas y la desactualización catastral configuran el patrón más frecuente de debilidad recaudatoria, mientras que Herrera (2023) añadió que la escasa fiscalización activa amplifica ese déficit en municipios con alta morosidad. El presente diagnóstico coincide plenamente con estos hallazgos al revelar que San Miguel reproduce exactamente ese patrón; sin embargo, va más allá al documentar la estructura organizacional específica la cadena de valor que sostiene esa debilidad, ofreciendo una evidencia más granular sobre los puntos de ruptura del proceso que los estudios descriptivos previos no habían detallado con ese nivel de precisión.

Soria et al. (2022) demostraron que las acciones de divulgación y fortalecimiento de la conciencia fiscal mejoran el rendimiento recaudatorio y consolidan la credibilidad institucional, mientras que Culquicondor (2022) confirmó que el conocimiento fiscal influye significativamente sobre la predisposición al pago en municipios distritales peruanos. Ambos resultados son convergentes con el diagnóstico del presente estudio; sin embargo, a diferencia de esas investigaciones, que analizaron contextos donde algunas acciones informativas ya estaban parcialmente implementadas, el diagnóstico de San Miguel revela una situación más crítica: la ausencia total de mecanismos informativos sistemáticos dentro de la cadena de valor, lo que hace que el vacío comunicacional identificado sea más profundo y el margen de mejora potencial mediante notificaciones físicas sea considerablemente mayor.

Morales (2021) advirtió que la dependencia de amnistías frecuentes deteriora la cultura de pago y desalienta el esfuerzo recaudatorio propio, comprometiendo el cumplimiento espontáneo y la viabilidad financiera local a largo plazo. Este hallazgo adquiere especial relevancia para el diagnóstico de San Miguel, dado que la región Puno registra que el 80.81 % de la recaudación predial proviene de amnistías y únicamente el 19.19 % de pagos oportunos, evidenciando el mismo patrón de dependencia que Morales describe. A diferencia de los contextos analizados por ese autor, donde la dependencia coexistía con cierta actividad recaudatoria ordinaria, el caso de San Miguel muestra una subordinación casi total de la recaudación a los incentivos extraordinarios, lo que agrava la necesidad de intervenciones conductuales como las notificaciones físicas para construir hábitos de cumplimiento voluntario.

Machaca (2020), en el propio distrito de San Miguel, identificó que el acceso a canales informativos, el conocimiento de penalidades y la percepción positiva de la municipalidad inciden significativamente en la probabilidad de cumplimiento predial, concluyendo que la mora responde también a déficits informativos e institucionales. En contraste, Viza (2025) no encontró relación significativa entre gestión tributaria interna y recaudación ($p = 0.082$) en una municipalidad distrital de la región, concluyendo que las mejoras administrativas internas por sí solas no garantizan mayores ingresos. La lectura conjunta de ambos antecedentes refuerza el diagnóstico del presente estudio: la mejora administrativa interna es insuficiente sin intervención sobre el comportamiento del contribuyente, siendo exactamente los factores informativos identificados por Machaca en San Miguel los que las notificaciones físicas abordan de manera directa y sistemática.

El diagnóstico evidencia que la Municipalidad Distrital de San Miguel requiere reorientar su modelo de gestión tributaria hacia un enfoque preventivo y comunicacional, complementando los mecanismos coercitivos con estrategias sistemáticas de contacto directo con el contribuyente. El aporte de esta investigación en este nivel consiste en proporcionar evidencia diagnóstica empírica sobre las debilidades específicas de la cadena de valor recaudatoria, identificando el vacío comunicacional como el factor estructural más susceptible de intervención inmediata mediante notificaciones físicas. La incorporación de este mecanismo como componente permanente del proceso recaudatorio y no como acción puntual permitiría intervenir sobre el comportamiento tributario antes de que el

incumplimiento se consolide, reduciendo los costos operativos asociados a la cobranza coactiva y fortaleciendo la relación entre la municipalidad y sus contribuyentes.

4.2.2 Discusión sobre la Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial previa y posterior a la intervención

Antes de la implementación de las notificaciones físicas, el 77 % de los contribuyentes 115 de 149 presentaba un nivel bajo de disponibilidad de pago del impuesto predial, mientras que únicamente el 23 % 34 contribuyentes alcanzaban el nivel alto. Tras la intervención, la proporción con nivel alto se incrementó al 70 % 104 contribuyentes y el nivel bajo se redujo al 30 % 45 contribuyentes, registrando una variación neta de 47 puntos porcentuales. La diferencia entre ambas mediciones resultó estadísticamente significativa según la prueba Z para diferencia de proporciones ($z = -8.10$; $p < 0.0001$), permitiendo rechazar la hipótesis nula con una confianza del 95 % y concluir que el incremento observado es producto de un efecto real y sistemático de la intervención y no de variabilidad aleatoria del muestreo.

El hallazgo es directamente comparable con Chirico et al. (2019), quienes, mediante asignación aleatoria en más de 19 000 contribuyentes de Filadelfia, demostraron que los avisos impresos con mensajes de disuasión legal incrementaron de manera estadísticamente significativa la probabilidad de pago predial respecto al grupo de referencia. A diferencia de ese experimento, que empleó un diseño con grupo control y un único envío postal, el presente estudio utilizó un diseño preexperimental con seis entregas presenciales quincenales, lo que explica la mayor magnitud del cambio obtenido 47 puntos porcentuales frente a diferencias menores en Filadelfia aunque sin la comparabilidad que ofrecería un grupo control paralelo, lo que representa una limitación metodológica que debe considerarse al interpretar el resultado.

Pfeifer y Pacheco (2019), con más de 15 000 deudores tributarios en São Paulo, reportaron que las cartas fiscales rediseñadas bajo principios de economía conductual incrementaron en aproximadamente cuatro puntos porcentuales la tasa de regularización predial. En comparación con ese resultado, la variación de 47 puntos porcentuales del presente estudio es considerablemente mayor, diferencia atribuible a tres factores: la mayor intensidad del protocolo seis entregas presenciales frente a un envío único, la condición de partida más crítica 77 % en nivel bajo frente a proporciones menores en São Paulo y el efecto

acumulativo de la explicación verbal en cada visita domiciliaria, componente ausente en el diseño de Pfeifer y Pacheco y que en el presente estudio constituyó un mecanismo adicional de activación cognitiva del contribuyente.

Yang et al. (2024), con una muestra de aproximadamente 177 000 contribuyentes, encontraron que la simplificación del lenguaje institucional fue la táctica más eficaz para mejorar el pago oportuno incluso en jurisdicciones con historial positivo de cumplimiento. A diferencia de ese estudio, que operó en un contexto de mayor cultura tributaria preexistente, el presente estudio aplicó el mismo principio de simplificación en un contexto de alta morosidad estructural —70.20 %— y obtuvo resultados de mayor magnitud, lo que sugiere que la simplificación comunicacional produce efectos más pronunciados precisamente donde la complejidad del mensaje había sido una barrera mayor para el cumplimiento, reforzando la pertinencia de ese principio en contextos de vulnerabilidad tributaria como el de San José etapa 2.

Collin et al. (2022) evidenciaron en Tanzania que los recordatorios que vinculan el tributo con mejoras concretas en servicios públicos elevan la probabilidad de cancelación predial, siendo los mensajes orientados a beneficios tangibles los más efectivos. En contraste con ese estudio, que utilizó mensajes de texto digitales en un contexto urbano africano, el presente estudio empleó notificaciones físicas en un contexto latinoamericano de alta informalidad, obteniendo una variación de 47 puntos porcentuales que supera los efectos reportados por Collin et al., lo que sugiere que el soporte físico potencia el efecto del vínculo tributo-beneficio al añadir la dimensión de tangibilidad y presencia institucional que los mensajes digitales no proveen con igual intensidad en contextos de baja digitalización.

Castro et al. (2022) demostraron en el contexto peruano que el fortalecimiento de la percepción de fiscalización genera efectos positivos sobre el cumplimiento tributario con externalidades hacia otros impuestos, resultado coherente con el incremento recaudatorio global de la Municipalidad de San Miguel de S/ 5 317 132.22 a S/ 8 931 208.23, equivalente al 67.97 %. En contraste, Romero et al. (2021) señalan que la confianza institucional y el acceso a información son condicionantes previos de esos efectos, mientras que Soria et al. (2022) añaden que la divulgación directa y la transparencia son los mecanismos que construyen esa confianza. La lectura conjunta de estos tres antecedentes confirma que el efecto de las notificaciones físicas sobre la disponibilidad de pago no opera de manera

aislada sino como parte de una cadena causal: la comunicación directa construye confianza, la confianza activa la percepción de legitimidad y esta última traduce la intención en comportamiento de pago efectivo.

Culquicondor (2022) confirmó que el conocimiento fiscal influye significativamente sobre la predisposición al pago en municipios distritales, mientras que Quispe et al. (2020) determinaron en Puno que la conciencia tributaria es el predictor más influyente del cumplimiento predial con una incidencia del 22.77 %. A diferencia de esos estudios, que analizaron el efecto de variables preexistentes en el contribuyente, el presente estudio demuestra experimentalmente que es posible modificar esas variables mediante una intervención externa las notificaciones físicas, obteniendo un cambio de 47 puntos porcentuales en la disponibilidad de pago. Quispe et al. (2021) añaden que el impuesto predial explica el 54.15 % del financiamiento institucional municipal en la región, dotando al cambio documentado de una proyección directa sobre la sostenibilidad financiera del gobierno local que trasciende el resultado inmediato. Machaca (2020), en el propio distrito de San Miguel, validó que el acceso a información tributaria y el conocimiento de penalidades determinan el cumplimiento predial en ese territorio, siendo el presente resultado la primera evidencia que cuantifica ese efecto con valores estadísticos explícitos para ese contexto específico.

El incremento de 47 puntos porcentuales en la disponibilidad de pago del impuesto predial, respaldado por una diferencia estadísticamente significativa ($z = -8.10$; $p < 0.0001$), evidencia que las notificaciones físicas constituyen una estrategia efectiva para fortalecer la predisposición tributaria de los contribuyentes. La disminución del nivel bajo de disponibilidad del 77 % al 30 % indica que aproximadamente 70 de los 115 contribuyentes inicialmente ubicados en dicha categoría modificaron favorablemente su disposición al pago tras la intervención. Estos resultados aportan evidencia empírica sobre la efectividad de esta estrategia en el distrito de San Miguel y cubren un vacío de investigación existente. No obstante, la permanencia de un 30 % de contribuyentes con baja disponibilidad sugiere la necesidad de implementar acciones complementarias orientadas a superar barreras específicas que limitan el cumplimiento tributario.

4.2.3 Discusión sobre la percepción de los contribuyentes acerca de las Notificaciones Físicas implementadas

La percepción de los contribuyentes sobre las notificaciones físicas recibidas fue predominantemente favorable: el 56 % 84 de 149 las calificó en el nivel bueno (23 a 30 puntos), el 28 % 41 contribuyentes en el nivel regular (15 a 22 puntos) y únicamente el 16 % 24 contribuyentes en el nivel malo (6 a 15 puntos). En términos acumulados, el 84 % de los participantes reconoció algún grado de utilidad en las comunicaciones emitidas, evidenciando una aceptación social amplia de la estrategia como mecanismo de comunicación tributaria institucional. Esta valoración mayoritaria confirma que las notificaciones cumplieron su doble función informativa y persuasiva al generar percepción de formalidad institucional y urgencia que motivó la reflexión sobre el cumplimiento fiscal entre la mayoría de los contribuyentes evaluados.

El resultado es coherente con Bovens y Zouridis (2002), quienes argumentan que las notificaciones físicas conservan plena eficacia comunicacional por su carácter tangible y formal al constituir documentos verificables que generan percepción de oficialidad y urgencia que los canales digitales no replican. Sin embargo, a diferencia de esos autores, que analizan la notificación principalmente desde su función jurídico-administrativa en sistemas burocráticos formalizados, el presente estudio confirma empíricamente esa eficacia en un contexto de alta informalidad y baja confianza institucional como el de San José etapa 2, donde el 56 % que calificó las notificaciones en el nivel bueno demuestra que la función comunicacional-conductual descrita por Bovens y Zouridis opera incluso en escenarios de vulnerabilidad socioeconómica pronunciada.

Hallsworth et al. (2017) demostraron que los documentos impresos como intervención conductual produjeron mejoras en el cumplimiento tributario atribuibles a la mayor saliencia psicológica del soporte físico, dado que una notificación impresa requiere una acción deliberada para ser descartada. En comparación con ese estudio, desarrollado en el Reino Unido con un nivel de cultura tributaria y digitalización significativamente mayor, el presente estudio obtuvo una valoración positiva acumulada del 84 % en un contexto de mayor vulnerabilidad, lo que sugiere que el mecanismo de saliencia psicológica descrito por Hallsworth et al. se potencia en entornos donde el contribuyente tiene menos contacto previo

con comunicaciones institucionales formales, haciendo que la notificación física adquiera una relevancia perceptual superior a la registrada en contextos más formalizados.

Izarra (2025) evidenció que en municipios con características socioeconómicas vulnerables las notificaciones físicas superan a los medios digitales en efectividad, mientras que Fuster (2025) añade que la comunicación física conserva plena vigencia estratégica donde la brecha digital impide que los medios electrónicos alcancen cobertura universal. Ambos planteamientos contrastan con las estrategias de municipios que priorizan canales digitales correos electrónicos, mensajes de texto o aplicaciones móviles y que, como señala Fuster (2025), excluyen sistemáticamente a los segmentos de mayor morosidad por su limitado acceso tecnológico. En San José etapa 2, caracterizado por alta informalidad y baja digitalización, la notificación física no compite con canales alternativos igualmente efectivos sino que representa el único mecanismo de contacto directo con alcance universal, lo que explica la valoración favorable del 84 % acumulado.

Yang et al. (2024) concluyeron que la legibilidad del mensaje es condición indispensable para orientar positivamente la conducta fiscal, siendo la simplificación del contenido la táctica más eficaz incluso en contextos con mayor cultura tributaria. García y Serda (2023) reportaron que el rediseño de comunicaciones tributarias con apelación a normas sociales generó mejoras en el cumplimiento en contextos latinoamericanos, mientras que Grande (2025) confirmó que las intervenciones conductuales de comunicación directa basadas en economía conductual generan efectos sostenidos. En comparación con esos estudios, que analizaron intervenciones en sistemas tributarios más formalizados, el presente estudio aplicó esos mismos principios lenguaje accesible, norma social y vínculo con beneficios comunitarios en un entorno de alta vulnerabilidad, obteniendo una valoración positiva del 56 % que valida la transferibilidad de esos principios a contextos con menor cultura tributaria preexistente.

Romero et al. (2021) identificaron que la confianza institucional y el acceso a información condicionan la valoración que los contribuyentes peruanos realizan sobre los mecanismos de comunicación tributaria, siendo este hallazgo convergente con la distribución de percepción del presente estudio. A diferencia de Romero et al., que analizaron estos factores como variables independientes en contextos con mayor diversidad institucional, el presente estudio permite observar directamente cómo esa relación se expresa en la distribución de

percepción: el 56 % con nivel bueno corresponde al segmento con mayor confianza institucional preexistente, el 28 % en nivel regular refleja ambivalencia institucional, y el 16 % con nivel malo evidencia la resistencia del segmento con mayor desconfianza estructural. Soria et al. (2022) añaden que la interacción directa entre la administración y el contribuyente incide favorablemente sobre esa percepción, sugiriendo que la estrategia puerta a puerta empleada contribuyó a construir ese vínculo de manera más efectiva que los canales impersonales.

La valoración negativa del 16 % es explicable desde el Modelo de Elaboración Probable de Petty y Cacioppo (1986): para ese segmento la notificación no superó el umbral de saliencia necesario para activar la ruta central de procesamiento cognitivo, siendo la ruta periférica insuficiente para producir valoración favorable en contribuyentes con desconfianza institucional preexistente. En contraste, el 56 % en nivel bueno refleja precisamente el funcionamiento de la ruta central descrita por Petty y Cacioppo: contribuyentes que procesaron reflexivamente el contenido, evaluaron su relevancia y construyeron actitudes favorables hacia el cumplimiento. La teoría del aprendizaje social de Bandura (1977) complementa este análisis al explicar que el 84 % acumulado que reconoció utilidad en las notificaciones evidencia que los procesos de atención y retención del mensaje fueron exitosos, confirmando que el diseño activó los mecanismos de aprendizaje observacional que Bandura identifica como mediadores del cambio conductual.

El estudio documenta empíricamente que un diseño de notificación sustentado en principios de la Teoría de la Gestalt, la Consistencia Cognitiva y el Modelo de Elaboración Probable es percibido favorablemente por el 84 % de los contribuyentes de un contexto de alta vulnerabilidad socioeconómica, validando la transferibilidad de los principios de diseño comunicacional identificados en la literatura internacional hacia realidades municipales con menor cultura tributaria. Su implicancia práctica consiste en que las municipalidades que diseñen sus notificaciones físicas con lenguaje accesible, jerarquía visual coherente, norma social y vínculo explícito con beneficios comunitarios pueden esperar una aceptación mayoritaria de la estrategia, incrementando su potencial de influencia sobre la conducta tributaria incluso en contextos con limitada cultura de cumplimiento voluntario y alta desconfianza institucional preexistente.

4.2.4 Discusión sobre el efecto de las Notificaciones Físicas en la Disponibilidad de Pago del Impuesto Predial

Los resultados de la prueba Z para la diferencia de proporciones evidenciaron que la implementación de notificaciones físicas produjo un impacto estadísticamente significativo en la disponibilidad de los contribuyentes para efectuar el pago del impuesto predial. La proporción de participantes clasificados con un nivel alto de disposición pasó de 0.23 en la evaluación inicial a 0.70 en la evaluación posterior, lo que representa un incremento de 0.47. Considerando un error estándar de 0.058, se obtuvo un estadístico de prueba de $z = -8.10$, con un nivel de significancia $p < 0.0001$. Debido a que el valor absoluto del estadístico calculado (8.10) excede ampliamente el valor crítico bilateral de ± 1.96 , con una diferencia de 6.14 unidades, se descarta la hipótesis nula (H_0) y se confirma la hipótesis alterna (H_1) para un nivel de confianza del 95 %. En consecuencia, se concluye que el aumento observado en la proporción de contribuyentes con alta disponibilidad de pago, del 23 % al 70 %, responde al efecto de la intervención basada en notificaciones físicas y no a fluctuaciones atribuibles al azar muestral.

El valor $z = -8.10$ con $p < 0.0001$ es inusualmente elevado en la inferencia estadística aplicada a ciencias sociales, donde valores de $|z|$ superiores a 3.00 ya se consideran indicadores de efectos robustos. Comparado con los estudios experimentales de referencia Chirico et al. (2019) y Pfeifer y Pacheco (2019), que reportaron significancia con $p < 0.05$ pero con magnitudes de efecto considerablemente menores, el presente resultado supera en más de cuatro veces el umbral mínimo de detección establecido por el valor crítico. Esta robustez adquiere mayor contundencia al considerar que fue producida sin programas de amnistía vigentes durante el período de intervención, sin campañas institucionales paralelas ni ningún otro estímulo externo, garantizando que la diferencia observada es atribuible exclusivamente a las notificaciones físicas diseñadas y ejecutadas por el investigador.

El efecto documentado ($z = -8.10$; $p < 0.0001$) es coherente, pero de mayor magnitud que los antecedentes experimentales internacionales. Chirico et al. (2019), con asignación aleatoria en más de 19 000 contribuyentes de Filadelfia, validaron que los avisos impresos con mensajes de disuasión elevaron sustancialmente la probabilidad de pago predial, siendo la referencia seminal del campo; sin embargo, su protocolo de envío único contrasta con el protocolo de seis entregas presenciales del presente estudio, diferencia metodológica que

explica la mayor potencia estadística obtenida. Pfeifer y Pacheco (2019) reportaron una mejora de cuatro puntos porcentuales en São Paulo frente a los 47 del presente estudio; esa diferencia no contradice la coherencia causal entre ambos resultados, sino que confirma que la intensidad del protocolo —número de contactos, presencialidad y explicación verbal— es la variable moderadora que amplifica o atenúa la magnitud del efecto sobre la disponibilidad de pago.

Collin et al. (2022) validaron en Tanzania que los mensajes vinculados a beneficios públicos concretos elevan significativamente la probabilidad de pago predial, mientras que Yang et al. (2024) confirmaron con 177 000 contribuyentes que la simplificación del lenguaje es la táctica comunicacional más eficaz. En contraste con ambos estudios, que operaron en contextos con mayor formalización tributaria o mayor escala muestral, el presente estudio integró simultáneamente ambos principios vínculo con beneficios y simplificación del lenguaje en un protocolo de seis entregas presenciales en un contexto de alta morosidad estructural, obteniendo un efecto estadísticamente más contundente ($z = -8.10$; $p < 0.0001$) que el reportado individualmente por esos antecedentes, lo que sugiere que la combinación de principios en un protocolo intensivo produce efectos sinérgicos superiores a los de cada principio aplicado de manera aislada.

García y Serda (2023) confirmaron en el contexto latinoamericano que el rediseño comunicacional con apelación a normas sociales genera mejoras en el cumplimiento tributario, mientras que Grande (2025) reportó que las intervenciones conductuales sistemáticas generan efectos sostenidos sobre el comportamiento fiscal. Ambos resultados son convergentes con el presente hallazgo; no obstante, a diferencia de esos estudios, que evaluaron intervenciones en sistemas tributarios con mayor institucionalización, el presente estudio demuestra que esos mismos principios producen efectos de mayor magnitud en contextos de alta vulnerabilidad fiscal donde la distancia entre la administración y el contribuyente es mayor, sugiriendo que el potencial de las intervenciones conductuales de comunicación directa es inversamente proporcional al nivel de cultura tributaria preexistente en la población objetivo.

Castro et al. (2022) demostraron en el contexto peruano que la percepción de fiscalización genera efectos positivos sobre el cumplimiento con externalidades hacia otros tributos, resultado coherente con el incremento recaudatorio global del 67.97 % en San Miguel entre

2024 y 2025, que superó el ámbito específico de la muestra intervenida. En contraste, Morales (2021) advirtió que las amnistías frecuentes producen un efecto inverso al deteriorar la cultura de cumplimiento voluntario, diferencia que permite sostener que el incremento recaudatorio de S/ 3 614 076.01 registrado en San Miguel es cualitativamente superior al que hubiera producido una amnistía equivalente: mientras las amnistías generan recaudación transitoria condicionada al beneficio económico, las notificaciones físicas generaron un cambio en la disponibilidad de pago con independencia de incentivos monetarios, lo que hace que el efecto documentado sea más sostenible en el mediano plazo.

Carazas et al. (2023) confirmaron que las estrategias de recaudación impactan el nivel de morosidad municipal ($r = -0.804$), mientras que Romero et al. (2021) demostraron que los mensajes tributarios son más efectivos cuando fortalecen simultáneamente la confianza institucional, la percepción de justicia y el acceso a información. Soria et al. (2022) y Culquicondor (2022) añaden que la divulgación directa y el conocimiento fiscal son los mecanismos diferenciadores entre gestiones recaudatorias eficientes e ineficientes. En comparación con esos estudios, que analizaron esos factores de manera independiente, el presente estudio demuestra que una notificación física bien diseñada puede activar simultáneamente todos esos mecanismos en un único instrumento, explicando la magnitud del efecto estadístico obtenido como resultado de esa activación integrada y no de la operación aislada de cada factor por separado.

Machaca (2020) validó en el propio distrito de San Miguel que el acceso a información tributaria y el conocimiento de consecuencias del incumplimiento determinan el cumplimiento predial en ese territorio, siendo el presente resultado el primer estudio que cuantifica ese efecto con $z = -8.10$ y $p < 0.0001$, superando en contundencia estadística a todos los antecedentes locales disponibles. Quispe et al. (2021) demostraron que el impuesto predial explica el 54.15 % del financiamiento institucional municipal en la región, dotando al incremento de disponibilidad documentado de una proyección directa sobre la sostenibilidad financiera del gobierno local. Quispe et al. (2020) confirmaron que la conciencia tributaria es el predictor más influyente del cumplimiento predial en Puno (22.77 %), mientras que el presente estudio demuestra experimentalmente que ese predictor puede modificarse mediante intervención conductual directa, abriendo una línea de acción concreta para los municipios de la región que enfrentan niveles similares de morosidad estructural.

El estudio aporta la primera evidencia preexperimental documentada con valores estadísticos explícitos $z = -8.10$; $p < 0.0001$ sobre el efecto de notificaciones físicas como estrategia de intervención conductual sobre la disponibilidad de pago predial en un municipio del sur del Perú, posicionando a las notificaciones físicas como instrumento de alta eficacia diferencial en contextos de alta vulnerabilidad fiscal y limitada modernización tributaria. Su implicancia práctica es que las municipalidades del departamento de Puno que comparten características estructurales similares a las de San Miguel alta morosidad, dependencia de amnistías, limitada cultura tributaria y baja digitalización pueden replicar este protocolo de seis entregas presenciales como estrategia de bajo costo relativo para mejorar sustancialmente la disponibilidad de pago, complementando los mecanismos ordinarios de cobranza con un componente conductual sistemático que actúe sobre las motivaciones cognitivas, normativas e instrumentales del contribuyente sin depender de incentivos económicos transitorios que, como demuestra la evidencia acumulada, perpetúan el ciclo de dependencia tributaria en lugar de construir cultura de cumplimiento voluntario sostenible.

4.2.5 Limitaciones y reflexión crítica

El diseño preexperimental de un solo grupo con mediciones de pretest y posttest, aunque pertinente para el contexto operativo de la investigación, constituye la limitación metodológica más significativa del estudio. La ausencia de un grupo control paralelo impide aislar con plena certeza el efecto de las notificaciones físicas de posibles variables extrañas no controladas, como cambios en la percepción institucional de los contribuyentes, eventos externos al período de intervención o efectos de maduración natural. Si bien se documentó la ausencia de amnistías y campañas paralelas durante el período de medición, garantizando condiciones de aislamiento relativo, los diseños cuasiexperimentales con grupo de comparación ofrecerían mayor validez interna y se recomiendan para investigaciones futuras que busquen replicar estos hallazgos con mayor rigor inferencial.

La concentración del estudio en una única urbanización de un distrito específico San José 2 del distrito de San Miguel limita la generalización directa de los hallazgos a otros contextos municipales con dinámicas socioeconómicas, culturales o administrativas distintas. Si bien la urbanización representa un caso crítico y metodológicamente pertinente para analizar el efecto de las notificaciones físicas, sus características particulares —concentración poblacional, nivel de informalidad y estructura catastral— podrían no replicarse en otros

territorios. En consecuencia, los resultados deben interpretarse como evidencia contextualmente válida para entornos similares y no como hallazgos universalmente generalizables. Se recomienda replicar el protocolo en otros sectores del distrito de San Miguel y en municipalidades con características estructurales comparables para ampliar la base empírica disponible.

El estudio no exploró con profundidad las razones subyacentes a la resistencia del 30 % de contribuyentes que mantuvo una baja disponibilidad de pago tras la intervención. Si bien el Modelo de Elaboración Probable de Petty y Cacioppo (1986) permite inferir que ese segmento no superó el umbral de saliencia cognitiva necesario para procesar favorablemente el mensaje, el cuestionario aplicado no incluyó preguntas orientadas a identificar las barreras específicas de ese grupo, como desconfianza institucional profunda, restricciones económicas estructurales o experiencias previas negativas con la administración tributaria. Una exploración cualitativa complementaria mediante entrevistas o grupos focales permitiría comprender los mecanismos de resistencia que las notificaciones físicas.

El instrumento empleado radica en que no consideró factores de carácter institucional que podrían influir en la magnitud del impacto de las notificaciones físicas sobre la disposición al pago del impuesto predial. Entre estos factores se encuentran los antecedentes de cumplimiento tributario de cada contribuyente, el grado de confianza previamente depositado en la administración municipal y la percepción acerca de la calidad de los servicios públicos brindados por el gobierno local. La incorporación de estos elementos en investigaciones posteriores permitiría desarrollar modelos de análisis multivariado con mayor capacidad explicativa, facilitando la identificación no solo de la existencia de un efecto significativo de las notificaciones, sino también de las circunstancias personales e institucionales que pueden intensificarlo o reducirlo. En este sentido, esta limitación constituye una oportunidad para futuras investigaciones orientadas al diseño de estrategias de comunicación tributaria diferenciadas, adaptadas a las características y niveles de predisposición al cumplimiento fiscal de distintos grupos de contribuyentes.

Una limitación metodológica del estudio está asociada al posible sesgo de deseabilidad social derivado del uso de instrumentos de autorreporte para medir la disponibilidad de pago del impuesto predial. Al haberse realizado visitas domiciliarias presenciales y repetidas, algunos participantes pudieron haber emitido respuestas orientadas a ser socialmente

aceptables, lo que implica que los resultados reflejan principalmente la disposición psicológica y actitudinal hacia el pago, más que el pago efectivo. Asimismo, la falta de verificación con registros administrativos de recaudación limita la validación del comportamiento real de los contribuyentes. Por ello, se recomienda que futuras investigaciones incorporen indicadores objetivos y datos administrativos que permitan contrastar la intención declarada con el cumplimiento tributario efectivo.

Desde una perspectiva crítica, se reconoce que el material gráfico empleado durante la intervención presentó dos imprecisiones lingüísticas menores relacionadas con el uso de signos de exclamación y la omisión de una tilde diacrítica. Aunque dichas observaciones no afectaron la comprensión general del mensaje ni la ejecución del experimento, constituyen una limitación formal del diseño comunicacional implementado. En consecuencia, futuras intervenciones tributarias deberán incorporar procesos más rigurosos de revisión editorial, corrección ortográfica y validación lingüística previa a distribución de materiales impresos.

Finalmente, el horizonte temporal de la intervención seis entregas presenciales distribuidas en tres meses con un período de seguimiento de otros tres meses no permiten evaluar la sostenibilidad del efecto sobre la disponibilidad de pago en el mediano y largo plazo. Como advierte Skinner (2014) respecto al condicionamiento operante, los efectos conductuales tienden a extinguirse progresivamente cuando el estímulo externo desaparece si no han sido interiorizados como conductas autónomas mediante refuerzo sostenido. El presente estudio documenta el efecto en un período de seis meses, pero no permite determinar si la disponibilidad de pago se mantuvo, aumentó o retrocedió tras el cese de la intervención, limitación que estudios longitudinales con seguimientos de uno a dos años podrían superar de manera efectiva.

CONCLUSIONES

Se diagnosticó que el proceso de recaudación del impuesto predial en la población de estudio presenta un modelo reactivo y coercitivo. El diagnóstico tributario reveló que la tasa de morosidad alcanzó el 70.20 % en 2024, mientras que el monto recaudado fue de S/ 5 317 132.22. Asimismo, la cadena de valor evidenció que la comunicación preventiva ocupa un lugar marginal frente a la cobranza coactiva, confirmando la dependencia de amnistías como un factor estructural que deteriora progresivamente el cumplimiento tributario voluntario sostenible.

Se determinó que la disponibilidad de pago mejoró significativamente tras la implementación de las notificaciones físicas. Antes de la intervención, el 77 % presentaba nivel bajo y solo el 23 % nivel alto; después, el nivel alto se incrementó al 70 % y el bajo se redujo al 30 %, registrando una variación neta de 47 puntos porcentuales. Estos resultados evidencian una mejora considerable en la disponibilidad de pago de los contribuyentes, reflejada en el incremento de quienes presentaron un nivel alto y en la reducción de aquellos con nivel bajo después de la intervención.

Se determinó que la percepción de los contribuyentes sobre las notificaciones físicas fue predominantemente favorable: el 56 % las valoró en nivel bueno, el 28 % en nivel regular y el 16 % en nivel malo, acumulando un 84 % que reconoció utilidad en la estrategia. Estos resultados evidencian una valoración mayoritariamente positiva de las notificaciones físicas por parte de los contribuyentes, debido a que la mayoría consideró favorable su implementación como estrategia de comunicación para promover el cumplimiento del pago del impuesto predial.

Se determinó que las notificaciones físicas tuvieron un efecto estadísticamente significativo sobre la disponibilidad de pago del impuesto predial en la población de estudio con una variación de 47 pp. La prueba Z determinó que $z = -8.10$ con $p < 0.0001$, superando el valor crítico de ± 1.96 y permitiendo rechazar la hipótesis nula con una confianza del 95 %. En consecuencia, se confirma que existe una diferencia estadísticamente significativa entre la disponibilidad de pago antes y después de la implementación de las notificaciones físicas, evidenciando que la estrategia aplicada produjo una mejora significativa en la disposición de los contribuyentes hacia el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

RECOMENDACIONES

Se sugiere a la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad incorporar estrategias de comunicación preventiva dentro de la gestión de la recaudación del impuesto predial, con la finalidad de fortalecer el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, optimizar la interacción institucional con los contribuyentes y disminuir la dependencia de mecanismos coercitivos. Asimismo, resulta pertinente priorizar acciones informativas y de sensibilización antes de la aplicación de medidas de cobranza coactiva, favoreciendo el desarrollo progresivo de una cultura tributaria sostenible.

Se recomienda a la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad implementar estrategias sistemáticas de notificaciones físicas domiciliarias, debido a que esta estrategia evidenció mejoras significativas en la disponibilidad de pago de los contribuyentes. Asimismo, se sugiere diseñar el material con una secuencia dinámica y evolutiva de notificaciones, variando progresivamente sus elementos visuales y comunicativos para mantener el interés del contribuyente y fortalecer el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias.

Se recomienda que la Municipalidad diseñe futuras Notificaciones Físicas aplicando el Modelo de Elaboración Probable (ELM) de Petty y Cacioppo (1986), combinando la ruta central y la ruta periférica de persuasión. Los mensajes deben incluir información clara sobre la importancia del impuesto predial, los beneficios de la recaudación y las consecuencias del incumplimiento. Asimismo, se sugiere fortalecer elementos visuales como logotipos, sellos oficiales y colores de alerta para captar la atención y mejorar la disposición al cumplimiento tributario.

Se propone a futuras investigaciones y a los responsables de la gestión tributaria municipal replicar y ampliar la aplicación de notificaciones físicas en otros sectores del distrito y durante diferentes periodos fiscales, incorporando además medios complementarios de comunicación, como mensajes de texto, llamadas telefónicas o plataformas digitales. Ello permitirá contrastar la efectividad de diversas estrategias de comunicación tributaria, generar evidencia empírica adicional y aportar elementos para la mejora continua de la gestión recaudatoria municipal.

REFERENCIAS

- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. En Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 2, pp. 267–299). Academic Press.
[https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60108-2](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60108-2)
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: A theoretical analysis. *Journal of Public Economics*, 1(3–4), 323–338. [https://doi.org/10.1016/0047-2727\(72\)90010-2](https://doi.org/10.1016/0047-2727(72)90010-2)
- Aronson, E. A. (1969). The theory of cognitive dissonance: A current perspective. En L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (Vol. 4, pp. 1–34). Academic Press.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0065260108600751>
- Bandura, A. (1977). *Teoría del aprendizaje social* (trad. al español). Prentice Hall.
<https://www.simplypsychology.org/bandura.html>
- Becker, G. S. (1968). Crime and punishment: An economic approach. *Journal of Political Economy*, 76(2), 169–217. <https://doi.org/10.1086/259394>
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (2.^a ed.). Pearson Educación.
https://books.google.com/books?id=h4X_eFai59oC
- Boone, H. N., & Boone, D. A. (2012). *Analyzing Likert Data*. *Journal of Extension*, 50(2), Article 48. <https://doi.org/10.34068/joe.50.02.48>
- Bovens, M., & Zouridis, S. (2002). From street-level to system-level bureaucracies: How information and communication technology is transforming administrative discretion and constitutional control. *Public Administration Review*, 62(2), 174–184. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00168>
- Bustamante, N. (2022). *Estrategias tributarias y la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de Chota]. Repositorio UNACH.
<https://hdl.handle.net/20.500.14142/256>
- Carazas, R. R., Espinoza, J. C., Salon, N. R., & Bernedo Moreira, D. H. (2023). Estrategias de recaudación y nivel de morosidad del impuesto predial en una municipalidad del

- Perú. *UTC Prospectivas: Revista de Ciencias Administrativas y Económicas*, 6(1), 1–11. <https://investigacion.utc.edu.ec/index.php/prospectivasutc/article/view/485>
- Carrasco, D. S. (2016). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (2.^a ed.). San Marcos. <https://books.google.com/books?id=pgThrQEACAAJ>
- Castro, J. F., Velásquez, D., Beltrán, A., & Yamada, G. (2022). Los efectos directos e indirectos de los mensajes sobre el cumplimiento tributario: Evidencia experimental de Perú. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 203, 483–518. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2022.09.022>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, Centro Interamericano de Administraciones Tributarias & Banco Interamericano de Desarrollo. (2025). *Estadísticas tributarias en América Latina y el Caribe 2025*. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/318e876e-1d97-4725-b010-334fe948c012/content>
- Chirico, M., Inman, R. P., Loeffler, C., MacDonald, J., & Sieg, H. (2019). *Deterring property tax delinquency in Philadelphia: An experimental evaluation of nudge strategies* (Working Paper N.º 23243). National Bureau of Economic Research. <http://www.nber.org/papers/w23243>
- Chura Velásquez, A. O. (2023). *Estrategias de gestión tributaria y recaudación del impuesto predial* [Tesis de pregrado]. Repositorio CONCYTEC. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPTI_bb07fa9a65e9dc2a09c55c9a5e6f6c34
- Cieza, A., & Fuentes, K. (2021). *Estrategias tributarias para mejorar la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Tacabamba, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de Chota]. Repositorio UNACH. <http://hdl.handle.net/20.500.14142/338>
- Claeys, C., Nève, J., Tulkens, P. M., & Spinewine, A. (2012). Content validity and inter-rater reliability of an instrument to characterize unintentional medication discrepancies. *Drugs & Aging*, 29(7), 577–591. <https://doi.org/10.1007/BF03262275>
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2018). *Métodos de investigación en educación* (8.^a ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315456539>

- Collin, M., Di Maro, V., Evans, D. K., & Manang, F. (2022). *Using reminders and nudges to increase property tax compliance in Dar es Salaam*. World Bank.
<https://documents1.worldbank.org/curated/en/713421593550828169/pdf/Using-Reminders-and-Nudges-to-Increase-Property-Tax-Compliance-in-Dar-es-Salaam.pdf>
- Creswell, J. W. (2003). *Diseño de investigación: Enfoques cualitativo, cuantitativo y con métodos mixtos* (2.^a ed.). Universidad de Nebraska. <https://pdfcoffee.com/creswell-1-2-pdf-free.html>
- Culquicondor Soto, S. S. (2022). *Educación tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio UDH.
<https://repositorio.udh.edu.pe/handle/20.500.14257/3727>
- Cummings, R. G., Martinez-Vazquez, J., McKee, M., & Torgler, B. (2009). Tax morale affects tax compliance: Evidence from surveys and an artefactual field experiment. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 70(3), 447–457.
<https://doi.org/10.1016/j.jebo.2008.02.010>
- De Cesare, C. M. (2015). *Mejoramiento del desempeño del impuesto sobre la propiedad inmobiliaria en América Latina* (Informe de enfoque en políticas del suelo). Lincoln Institute of Land Policy. https://www.lincolninst.edu/app/uploads/legacy-files/pubfiles/mejoramiento-desempeno-impuesto-propiedad-full_0.pdf
- Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, Á. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: Una aproximación a su utilización. *Avances en Medición*, 6, 27–36.
https://www.humanas.unal.edu.co/lab_psicometria/application/files/9416/0463/3548/Vol_6._Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf
- Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance*. Stanford University Press.
<https://doi.org/10.1515/9781503620766>
- Frías-Navarro, D. (2022). *Apuntes de estimación de la fiabilidad de consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida* (pp. 1–31). Universidad de Valencia.
<https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Fuster Revilla, G. P. (2025). La notificación en el procedimiento tributario: Un análisis de su eficacia y validez jurídica. *Revista Derecho*, 16(16).
<https://doi.org/10.47796/derecho.v16i16.1255>
- García Botta, M., & Serda Morquenchó, P. G. (2023). *El efecto de los mensajes que apelan a las normas sociales sobre el cumplimiento con obligaciones tributarias* [Trabajo

- de suficiencia profesional, Universidad del Pacífico]. Repositorio UP.
<https://repositorio.up.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/76bdf367-3d4d-42b7-b78d-5855a12f7a44/content>
- García, C. J., Puente, C. S., Rivera, H. V., & Acosta, G. Z. (2021). Análisis de las estrategias tributarias y su incidencia para optimizar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo. *Dominio de las Ciencias*, 7(3), 360–380. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i3.1923>
- Grande Serrano, P. (2025). La utilización del enfoque conductual en las Administraciones tributarias. *Información Comercial Española (ICE), Revista de Economía*(941), 75–92. <https://doi.org/10.32796/ice.2025.941.7956>
- Hallsworth, M., List, J. A., Metcalfe, R. D., & Vlaev, I. (2017). The behavioralist as tax collector: Using natural field experiments to enhance tax compliance. *Journal of Public Economics*, 148, 14–31. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2017.02.003>
- Hartner, M., Rechberger, S., Kirchler, E., & Schabmann, A. (2008). Procedural fairness and tax compliance. *Economic Analysis and Policy*, 38(1), 137–152. [https://doi.org/10.1016/S0313-5926\(08\)50010-5](https://doi.org/10.1016/S0313-5926(08)50010-5)
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2023). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2.ª ed.). McGraw-Hill Interamericana. https://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-las-rutas-cuantitativa-cualitativa-mixta_93340
- Herrera Rueda, W. B. (2023). *Estrategias tributarias del impuesto predial para incrementar la recaudación en la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio UNT. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7fea6a81-a09a-43fb-ab16-1a57872352d9/content>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2025). *Población ocupada del país alcanzó 17 millones 322 mil 900 personas en el año 2024*. Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/inei/noticias/1110094-poblacion-ocupada-del-pais-alcanzo-17-millones-322-mil-900-personas-en-el-ano-2024>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2025). *Pobreza monetaria afectó al 27,6% de la población del país en el año 2024*. Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/inei/noticias/1164173-pobreza-monetaria-afecto-al-27-6-de-la-poblacion-del-pais-en-el-ano-2024>

- Izarra Quintero, P. R. (2025). *El proceso de mejora en las notificaciones y su incidencia en la celeridad procesal* [Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio institucional UIGV.
<https://repositorio.uigv.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/dda7c6a2-3dc2-491c-b781-7015755136ea/content>
- Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D. K. (2015). *Likert scale: Explored and explained*. *British Journal of Applied Science & Technology*, 7(4), 396–403.
<https://doi.org/10.9734/BJAST/2015/14975>
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The "slippery slope" framework. *Journal of Economic Psychology*, 29(2), 210–225.
<https://doi.org/10.1016/j.joep.2007.05.004>
- Koffka, K. (1935). *Principles of Gestalt psychology*. Harcourt, Brace and Company.
<https://archive.org/details/in.ernet.dli.2015.7888>
- Köhler, W. (1929). *Gestalt psychology*. Liveright Publishing Corporation.
https://books.google.com.pe/books/about/Gestalt_psychology.html?hl=en&id=Rm2mAAAAIAAJ&redir_esc=y
- Lind, E. A., & Tyler, T. R. (1988). *The social psychology of procedural justice*. Plenum Press. <https://doi.org/10.1007/978-1-4899-2115-4>
- Machaca Huamán, J. C. (2020). *Morosidad y evasión en los procesos de recaudación de los impuestos prediales en el municipio de San Román-Juliaca, 2015- 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio UAI.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RNAP_cd461251eaaf023092096fd7e52dbf86
- Mamani Yucra, Y. Y. (2024). *Evasión tributaria y recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2023* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/152673/Mamani_YY-Y-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2024). *Análisis del rendimiento de los tributos 2023*. MEF.
https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Analisis_rendimiento_tributos_2023.pdf

- Morales Gonzales, A. V. (2021). *Análisis de los determinantes de la recaudación del impuesto predial en el Perú* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/21102>
- Municipalidad Distrital de San Miguel. (2025). *Ordenanza Municipal N.º 018-2025-MDSM/CM: Ordenanza municipal que aprueba la amnistía tributaria 2025-II "Beneficio tributario para todos"*. Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/munisanmiguel-sanroman/normas-legales/7353126-018-2025-mdsm-cm>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Centro Interamericano de Administraciones Tributarias & Banco Interamericano de Desarrollo. (2025). *Estadísticas tributarias en América Latina y el Caribe 2025*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/f0bee3b4-es>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Centro Interamericano de Administraciones Tributarias & Banco Interamericano de Desarrollo. (2024). *Estadísticas tributarias en América Latina y el Caribe 2024*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/ec57392c-es>
- Pedrosa, I., Suárez-Álvarez, J., & García-Cueto, E. (2014). Evidencias sobre la validez de contenido: Avances teóricos y métodos para su estimación. *Acción Psicológica*, 10(2), 3–18. <https://doi.org/10.5944/ap.10.2.11820>
- Petty, R. E., & Cacioppo, J. T. (1986). *Communication and persuasion: Central and peripheral routes to attitude change*. Springer. <https://link.springer.com/book/10.1007/978-1-4612-4964-1>
- Pfeifer, F. F., & Pacheco, T. S. (2020). *Increasing tax compliance with behavioral insights: Evidence from São Paulo* (Working paper, FGV EAESP). https://oecd-opsi.org/wp-content/uploads/2023/08/00331_04_artigo-cadin.pdf
- Quispe Mamani, J. C., Guevara Mamani, M., Roque Guizada, C. E., Marca Maquera, H. R., & Marca Maquera, V. R. (2020). Factores que influyen en el cumplimiento del pago del Impuesto al Valor del Patrimonio Predial en la ciudad de Puno-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 268–285. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.75
- Quispe Mamani, J. C., Mamani Flores, A., Bedoya Gómez, I., Ortiz Cansaya, S., Quilca Soto, Y., Alegre Larico, M. I., & Marca Flores, O. H. (2021). Incidencia de la recaudación de los impuestos municipales en el financiamiento del presupuesto

- institucional: Caso Municipalidad Provincial de Puno, 2009–2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.1070
- Riofrio Caraguay, L. G., Cabrera González, V. C., & López-Lapo, J. L. (2024). Cultura tributaria y cumplimiento de obligaciones fiscales en contribuyentes de la ciudad de Loja. *Revista Publicando*, 11(44), 71–84. <https://doi.org/10.51528/rp.vol11.id2440>
- Romero, R., Soria, M., Del Castillo, W., & Colmenares, Y. (2021). El estudio del impuesto predial en gobiernos locales del Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 124–134. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8226661.pdf>
- Sánchez Cubas, F. N., Bueno Suárez, J. C., & Vega Rosales, K. V. (2025). Conciencia tributaria y el pago del impuesto predial en los contribuyentes del distrito de Comas. *ECA Sinergia*, 16(3), 42–52. <https://doi.org/10.33936/ecasinergia.v16i3.7150>
- Skinner, B. F. (2014). *Science and human behavior*. Macmillan. <https://www.bfskinner.org/wp-content/uploads/2014/02/ScienceHumanBehavior.pdf>
- Soria, M., Del Castillo, W., & Vega, P. (2022). Propuesta de estrategias tributarias para la recaudación del impuesto predial en una municipalidad del Perú. *ECA Sinergia*, 13(2), 17–27. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v13i2.3649
- Tajfel, H. (1981). *Human groups and social categories: Studies in social psychology*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511759154>
- Thaler, R. H., & Sunstein, C. R. (2008). *Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness*. Yale University Press. <https://www.amazon.com/Nudge-Improving-Decisions-Health-Happiness/dp/014311526X>
- Torgler, B. (2007). La moral tributaria en América Latina. *Revista del Instituto AFIP*(8), 8–31. https://www.ciat.org/Biblioteca/AreasTematicas/AdministracionTributaria/AdministracionTributaria/Moral_tributaria/La_moral_tributaria_en_AL_torgler.pdf
- Viza Apaza, Z. (2025). *Gestión tributaria y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Coasa, Puno* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Trujillo]. Repositorio UCT. <https://repositorio.uct.edu.pe/>
- Vizarreta Ramirez, A. E., Parravicini Quisel, E. D., & Geldres Noa, C. E. (2025). Desafíos en la gestión tributaria: Evasión fiscal del impuesto predial en contextos municipales. *Impulso, Revista de Administración*, 5(10), 307–323. <https://doi.org/10.59659/impulso.v.5i10.118>

Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. Wiley.

https://books.google.com/books/about/Work_and_Motivation.html?id=kexEAAAAIAAJ

Wertheimer, M. (1923). Laws of organization in perceptual forms. En W. D. Ellis (Ed.), *A source book of Gestalt psychology* (pp. 71–88). Routledge & Kegan Paul.

<https://psychclassics.yorku.ca/Wertheimer/Forms/forms.htm>

Yang, W., Zhao, J., & Zhou, H. (2024). Incentivos informativos y cumplimiento tributario: Evidencia de un experimento de campo en China. *Journal of Economic Behavior & Organizat*

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia de la investigación

NOTIFICACIONES FÍSICAS COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA DISPONIBILIDAD DE PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA URBANIZACIÓN SAN JOSÉ ETAPA 2 DEL DISTRITO DE SAN MIGUEL						
Pregunta de investigación	Objetivo de investigación	Hipótesis de investigación	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Pregunta General ¿Cuál es el efecto de las notificaciones sobre la disponibilidad de pago del impuesto predial en la urbanización San José etapa 2 del distrito de San Miguel? Preguntas Específicas ¿Cómo es el proceso actual de la recaudación del impuesto predial en el distrito de San Miguel? ¿Cuál es el nivel de la disponibilidad de pago del impuesto predial antes y después de implementar la estrategia? ¿Cuál es la percepción de los contribuyentes sobre las notificaciones físicas recibidas?	Objetivo General Determinar el efecto de las notificaciones físicas sobre la disponibilidad de pago del impuesto predial en la urbanización San José etapa 2 del distrito de San Miguel. Objetivos Específicos Diagnosticar el proceso actual de la recaudación del impuesto predial en el distrito de San Miguel. Determinar el nivel de la disponibilidad de pago del impuesto predial antes y después de implementar la estrategia. Determinar la percepción de los contribuyentes sobre las notificaciones físicas recibidas.	Hipótesis General Las notificaciones físicas como estrategia mejoran significativamente la disponibilidad de pago del impuesto predial en la urbanización San José etapa 2 del distrito de San Miguel. Hipótesis Específicas El proceso actual de recaudación del impuesto predial en el distrito de San Miguel presenta deficiencias significativas en la comunicación preventiva al contribuyente, evidenciando un modelo de gestión reactivo con una tasa de morosidad predominantemente alta. La disponibilidad de pago del impuesto predial en la urbanización San José etapa 2 del distrito de San Miguel mejora significativamente después de la implementación de la estrategia de notificaciones físicas, en comparación con el nivel registrado antes de la intervención. La percepción de los contribuyentes sobre las notificaciones físicas recibidas en la urbanización San José etapa 2 del distrito de San Miguel es predominantemente favorable, siendo la proporción de valoraciones positivas acumuladas significativamente superior al 50 % de la muestra intervenida.	Notificaciones físicas Disponibilidad de pago del impuesto predial	- Frecuencia - Contenido - Comportamiento de pago - Intención de pago	- Número de notificaciones enviadas - Grado de claridad del mensaje - Tasa de cumplimiento - Nivel de disposición a tributar - Grado de confianza en la administración tributaria - Grado de motivación al cumplimiento tributario	Enfoque Cuantitativo Alcance Explicativo Diseño Pre experimental Técnica: Encuesta Análisis documental Instrumentos: Cuestionario Guía de análisis documental Población: 244 contribuyentes de la Urbanización San José etapa 2 del distrito de San Miguel Muestra: 149 contribuyentes de la Urbanización San José etapa 2 del distrito de San Miguel

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

1/4

Código: _____

Consentimiento informado:

Te invitamos a participar en un cuestionario que forma parte de un estudio titulada **“Notificaciones físicas como estrategia para mejorar la disponibilidad de pago del impuesto predial en la urbanización San José etapa 2 del distrito de San Miguel”**. Es desarrollada por Norma Pelaez Rivera y Amerli Washington Mamani Ccallo, de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la universidad nacional de Juliaca. El objetivo de este estudio es **“Determinar el efecto de las notificaciones físicas como estrategia para mejorar la disponibilidad de pago del impuesto predial de los contribuyentes en la urbanización San José etapa 2 del distrito de San Miguel”**.

Si decides participar, se te pedirá que completes un cuestionario que durará aproximadamente entre 5 y 10 minutos. Las preguntas estarán relacionadas con tus opiniones y experiencias en relación al pago del impuesto predial. No se requerirá información personal específica que permita identificarte, la información que proporciones será utilizada exclusivamente con fines académicos, serán anónimas y se mantendrán en confidencialidad. Los datos recopilados se analizarán de manera agregada y no se identificará a los participantes de manera individual. La información se almacenará en un formato seguro y será utilizada únicamente para fines de este estudio.

Tu participación en este estudio es completamente voluntaria. Puedes decidir no participar o retirarte en cualquier momento, sin ninguna consecuencia negativa para ti. Al concluir con la investigación usted será informado de los resultados a través de su correo. Si tienes alguna pregunta sobre este estudio o necesitas mayor información, puedes ponerte en contacto con el responsable de la investigación a 969340646 / 919034390 o aw.mamanic@unaj.edu.pe y n.pelaezr@unaj.edu.pe.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación.

Nombres y apellidos:

Fecha:

Correo electrónico:

Numero de celular (opcional):

Firma: _____

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

2/4

SECCIÓN 1: DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1. Sexo: Edad: _____

☐

Masculino

☐

Femenino

2. Nivel educativo que alcanzo hasta la fecha:

- () Sin instrucción
- () Primaria incompleta
- () Primaria completa
- () Secundaria incompleta
- () Secundaria completa
- () Superior incompleta
- () Superior completa

3. Situación laboral:

- () Desempleado
- () Empleado a tiempo completo
- () Empleado a tiempo parcial
- () Trabajador autónomo
- () Jubilados
- () Otros (Especifique) _____

4. Ingresos mensuales

- () Menos de S/. 1000.00
- () De S/. 1000.00 - S/. 2000.00
- () De S/. 2000.00 – S/. 3000.00
- () De S/. 3000.00 – S/. 5000.00
- () Mas de S/. 5000.00

5. Es propietario de una vivienda

- () Si
- () No

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

3/4

SECCIÓN 2: NOTIFICACIONES FÍSICAS

A continuación, se le presenta una serie de afirmaciones. Para ello, después de cada afirmación se muestran cinco alternativas de respuestas posibles.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Marcar con una “x” en la columna, la alternativa que mejor vea por conveniente.

NOTIFICACIONES FÍSICAS						
Ítem	Afirmación	1	2	3	4	5
A1	La frecuencia con la que recibe las notificaciones físicas es adecuada para mantenerse informado					
A2	Recibir notificaciones físicas de forma más regular aumentaría mi interés por pagar a tiempo					
A3	La frecuencia de notificaciones físicas le transmiten una sensación de urgencia sobre sus obligaciones fiscales					
A4	Las notificaciones físicas son claras y fáciles de entender					
A5	Recibir notificaciones físicas le motiva a actuar con mayor rapidez sobre sus obligaciones fiscales					
A6	El contenido de las notificaciones físicas es de mi interés y curiosidad					

Nota. Esta sección del cuestionario se aplicó solo en el postest

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

4/4

SECCIÓN 3: DISPONIBILIDAD DE PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL

A continuación, se le presenta una serie de afirmaciones. Para ello, después de cada afirmación se muestran cinco alternativas de respuestas posibles.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

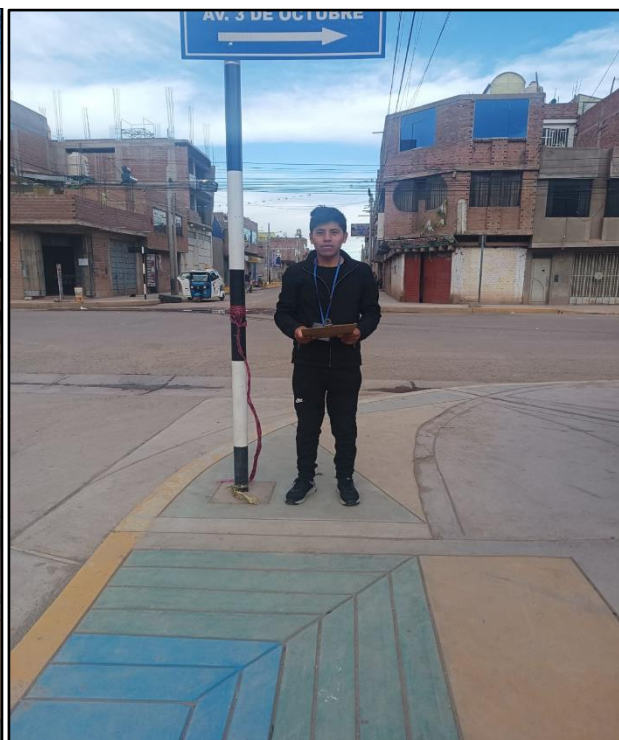
Marcar con una “x” en la columna, la alternativa que mejor vea por conveniente.

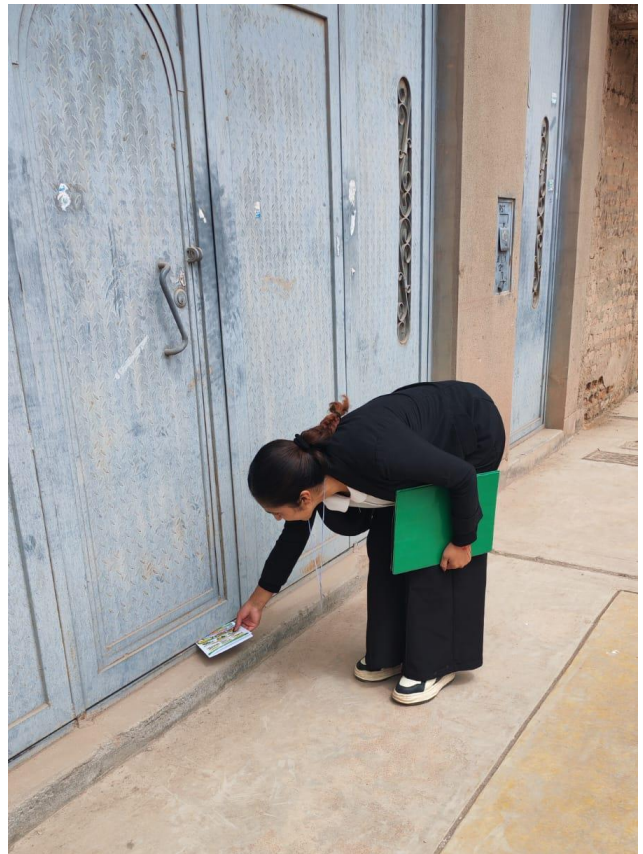
COMPORTAMIENTO DE PAGO						
Ítem	Afirmación	1	2	3	4	5
B1	Regularmente pago mi impuesto predial a tiempo					
B2	Me siento comprometido a cumplir con mis obligaciones tributarias					
B3	He buscado información sobre mis obligaciones tributarias para asegurarme de cumplirlas					
B4	Creo que pagar el impuesto predial es una contribución positiva a mi comunidad					
B5	Creo que es justo que todos los ciudadanos contribuyan a través del pago de impuestos					

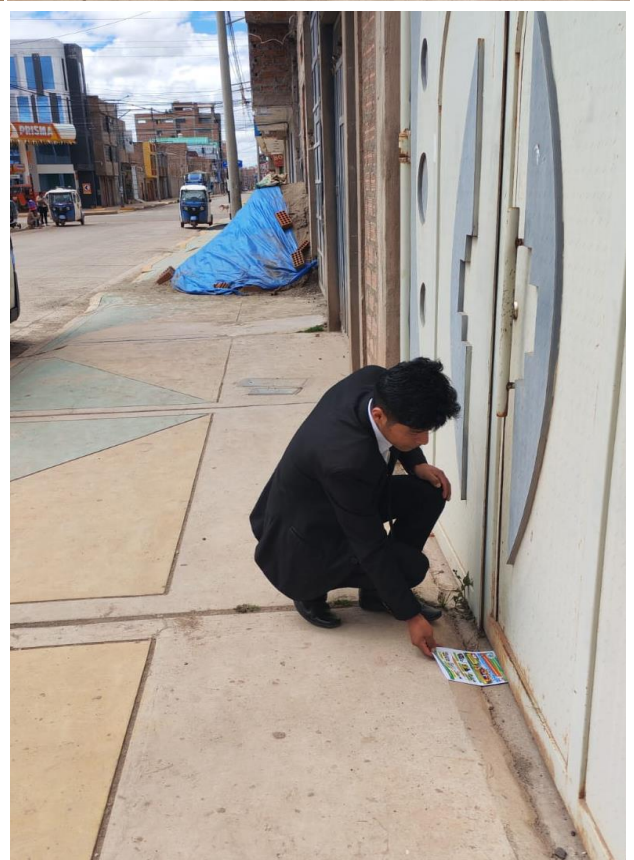
INTENCIÓN DE PAGO						
Ítem	Afirmación	1	2	3	4	5
B6	Creo que la administración tributaria es transparente en su gestión de los fondos recaudados					
B7	La calidad del servicio al cliente de la administración tributaria influye en mi confianza en ellos					
B8	Confío en que la administración tributaria utiliza mis pagos de manera eficiente					
B9	Me siento motivado a cumplir con mis obligaciones tributarias por el bienestar de mi comunidad					
B10	La presión social de cumplir con mis obligaciones tributarias me impulsa a pagar a tiempo					

Nota. Esta sección del cuestionario se aplicó en el pretest y posttest

Anexo 3. Evidencia fotográfica del proceso de trabajo de campo







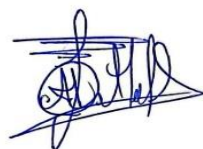
DECLARACIÓN JURADA ORIGINALIDAD Y NO PLAGIO

Yo, **Amerli Washington Mamani Ccallo**, identificado con DNI **70970547**, domiciliado en en jr. Apolo 11 N°1023 – URB. San Jose Segunda Etapa – Juliaca, en mi condición de TESISISTA y autor de la tesis titulada: **NOTIFICACIONES FÍSICAS COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA DISPONIBILIDAD DE PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA URBANIZACIÓN SAN JOSÉ ETAPA 2 DEL DISTRITO DE SAN MIGUEL**, con carácter de declaración jurada y compromiso con la honestidad académica, manifiesto lo siguiente:

El tema y contenido de la tesis presentada a la PLATAFORMA DIGITAL DE VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA, con fines de obtención del título profesional, es ORIGINAL. Ha sido elaborada por mi persona respetando los derechos de autor y el código de ética en investigación, y no contiene vicios de plagio parcial, total o autoplagio. Las ideas, textos, afirmaciones, citas, datos, ilustraciones, figuras, videos, esquemas de otros autores o fuentes utilizadas en la elaboración de la tesis han sido citados y referenciados correctamente dentro del documento.

En este sentido, declaro ser consciente y convengo, que por incumplimiento en la originalidad del proyecto de tesis y/o incurrir en plagio, la Universidad Nacional de Juliaca se reserva el derecho de iniciar las acciones administrativas y legales que correspondan.

Juliaca, 28 de mayo de 2026



DECLARACIÓN JURADA ORIGINALIDAD Y NO PLAGIO

Yo, **Norma Pelaez Rivera**, identificado con DNI **60237811**, domiciliado en jr. Túpac Amaru N°3001 con jirón Huancané – Juliaca, en mi condición de TESISISTA y autor de la tesis titulada: **NOTIFICACIONES FÍSICAS COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA DISPONIBILIDAD DE PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA URBANIZACIÓN SAN JOSÉ ETAPA 2 DEL DISTRITO DE SAN MIGUEL**, con carácter de declaración jurada y compromiso con la honestidad académica, manifiesto lo siguiente:

El tema y contenido de la tesis presentada a la PLATAFORMA DIGITAL DE VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA, con fines de obtención del título profesional, es ORIGINAL. Ha sido elaborada por mi persona respetando los derechos de autor y el código de ética en investigación, y no contiene vicios de plagio parcial, total o autoplagio. Las ideas, textos, afirmaciones, citas, datos, ilustraciones, figuras, videos, esquemas de otros autores o fuentes utilizadas en la elaboración de la tesis han sido citados y referenciados correctamente dentro del documento.

En este sentido, declaro ser consciente y convengo, que por incumplimiento en la originalidad del proyecto de tesis y/o incurrir en plagio, la Universidad Nacional de Juliaca se reserva el derecho de iniciar las acciones administrativas y legales que correspondan.

Juliaca, 28 de mayo de 2026





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SAN MIGUEL



¡NOTIFICACIÓN IMPORTANTE!



Vecino(a) !No deje crecer su deuda!



¡SEA UN BUEN CONTRIBUYENTE!



Mas del 70% de los vecinos ya pagaron **¡No te quedes atrás!**

¿Qué Gana al cumplir con su Impuesto Predial?



Mejor seguridad



Limpieza Pública



Obras en su Urbanización

¿Cómo pagar?

1



**Visite la
Municipalidad**

2



**Lleve su escritura
pública y DNI**

3



Realice su pago

¡Su Compromiso es el Progreso de Todos!

Anexo 6. Solicitud de acceso a la información

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

**SOLICITA: SOLICITO INFORMACIÓN PARA
FINES DE INVESTIGACIÓN ACADÉMICA.**

SEÑOR: ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL



Yo, **Norma Pelaez Rivera** identificado con DNI N° **60237811** con domicilio en **Jr. Tupac Amaru N°3001**, del distrito de Juliaca de la provincia de San Román, con teléfono N° **919034390**, ante usted con el debido respeto me presento y DIGO:

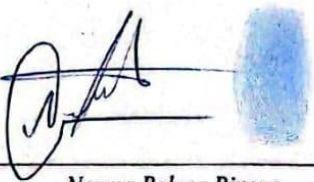
Que, encontrándome desarrollando la tesis titulada: **"Efecto de las notificaciones físicas como estrategia para mejorar la disponibilidad de pago del impuesto predial en el distrito de San Miguel"**, recorro a su despacho con la finalidad de solicitar información estadística y documental relacionada con la recaudación del impuesto predial, necesaria para el desarrollo de la investigación académica. En tal sentido, solicito se me proporcione la siguiente información correspondiente a los años 2024 y 2025:

- Tasa de morosidad del impuesto predial.
- Monto recaudado por concepto de impuesto predial.
- Número de contribuyentes registrados.
- Número de contribuyentes morosos.

La información solicitada será utilizada exclusivamente con fines académicos y de investigación, garantizando el adecuado tratamiento de los datos conforme a la normativa vigente.

Por lo expuesto, solicito a usted acceder a lo requerido por ser de utilidad para la culminación de la investigación universitaria.

San Miguel, 08 de Junio del 2026.


Norma Pelaez Rivera
DNI N° 60237811

Anexo 7. Constancia de aplicabilidad

CONSTANCIA DE APLICABILIDAD DE INVESTIGACIÓN

Yo, Ruben Carcausto Machaca, identificado(a) con DNI N.º 01512356, en calidad de presidente de la Urbanización San José Etapa 2, distrito de San Miguel, provincia de San Román, departamento de Puno, por medio de la presente:

HAGO CONSTAR:

Que el bachiller AMERLI WASHINGTON MAMANI CCALLO, identificado con DNI N.º 70970547 y la bachiller NORMA PELAEZ RIVERA, identificada con DNI N.º 60237811 realizaron actividades de investigación en la Urbanización San José Etapa 2, en el marco del desarrollo de su trabajo de investigación titulado: "Notificaciones físicas como estrategia para mejorar la disponibilidad de pago del impuesto predial en la urbanización San José etapa 2 del distrito de San Miguel".

Asimismo, se deja constancia de que los investigadores ejecutaron la intervención consistente en la aplicación de notificaciones físicas dirigidas a los contribuyentes de la Urbanización San José Etapa 2, conforme a los objetivos establecidos en su investigación. Del mismo modo, llevó a cabo la aplicación de encuestas a los contribuyentes participantes, tanto para la recolección de información previa como posterior a la intervención realizada.

Las actividades mencionadas se desarrollaron con la debida coordinación con la directiva vecinal y respetando la participación voluntaria de los contribuyentes involucrados en el estudio.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines académicos y administrativos que considere convenientes.

San Miguel, 12 de junio de 2026.



Ruben Carcausto Machaca
DNI: 01512356
PRESIDENTE
URB. SAN JOSÉ 2 - SAN MIGUEL

Anexo 8. Ordenanzas municipales



Municipalidad Distrital San Miguel

O.M. 018-2025-MDSM/CM

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
Wakamanta Perú suyunchikpa qullqichachiyin ayuparinapq hinallataq takyachinapq wala
Suyuxana qullqipa kullayaskachinataki ukhamasa jukimpi ixatayaskachinataki mara
Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana

Ordenanza Municipal que aprueba "LA AMNISTÍA TRIBUTARIA 2025-II "DENOMINADO BENEFICIO TRIBUTARIO PARA TODOS" DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, PROVINCIA DE SAN ROMÁN-DEPARTAMENTO DE PUNO"

El Concejo Distrital de San Miguel - San Román

ORDENANZA MUNICIPAL

Nro. 018 – 2025 – MDSM/CM.
San Miguel, 28 de octubre del 2025.

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL;
POR CUANTO:
EL CONCEJO DISTRITAL DE SAN MIGUEL;

VISTOS:
El Sesión Ordinaria de Concejo Municipal N° 020-2025, de fecha 21 de octubre del 2025, Informe N° 450-2025-MDSM/SGOST/EAICH, de fecha 02 de octubre del 2025, Informe N° 400-2025-MDSM/GAT, de fecha 02 de octubre del 2025, Informe N° 0590-2025-MDSM/GPPI/JPCHR, de fecha 07 de octubre del 2025, Opinión Legal N° 0451-2025-MDSM/OAJ-JMV, de fecha 10 de octubre del 2025, Dictamen N° 005-2025-MDSM/COATF, y;

CONSIDERANDO:
Que, la Constitución Política del Perú, en su artículo 194° señala: "Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno local. Tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia [...]". Asimismo, la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, en su Artículo II del Título Preliminar, señala: "Los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. [...]";
Que, el Artículo 40° de la Ley 27972 Ley Orgánica de Municipalidades establece: Las Ordenanzas de las Municipalidades provinciales y distritales, en la materia de su competencia, son las normas de carácter general de mayor jerarquía en la estructura normativa municipal, por medio de las cuales se aprueba la organización interna, la regulación, administración y supervisión de los servicios públicos y las materias en las que la municipalidad tiene competencia normativa;
Que, mediante ordenanzas se crean, modifican suprimen, exoneran, los arbitrios, tasas, licencias, derechos y contribuciones dentro de los límites establecidos por Ley; en concordancia con la norma IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado del Código Tributario, aprobado por Decreto Supremo N° 133-2013-EF;
Que, la Norma IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado del Código Tributario, aprobado por Decreto Supremo N° 133-2013-EF, señala que los Gobiernos Locales mediante Ordenanza Municipal pueden crear, modificar, suprimir sus contribuciones, arbitrios, derechos y licencias o exonerar de ellas, dentro de su jurisdicción y con los límites que señala la Ley; Que, el Artículo 74° de la Constitución Política del Perú establece que los Gobiernos Locales pueden crear, modificar, suprimir contribuciones y tasas o exonerar de estas, dentro de su jurisdicción y con los límites que señala la ley;
Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 41° del Texto Único del Código Tributario, aprobado por Decreto Supremo N° 133-2013-EF, establece que los Gobiernos Locales podrán condonar, con carácter general, el interés moratorio y las sanciones, respecto de los impuestos que administren, estableciendo que en el caso de contribuciones y tasas dicha condonación podrá alcanzar al tributo;
Que, por su parte el artículo 60° del T.U.O. de la Ley de Tributación Municipal, aprobado por Decreto Supremo N° 156-2004-EF, precisa que conforme a lo establecido por el numeral 4 del Artículo 195° y por el Artículo 74° de la Constitución Política del Perú, las Municipalidades crean, modifican y suprimen contribuciones o tasas y otorgan exoneración dentro de los límites que fije la Ley; estableciéndose las siguientes normas generales: a) La creación y modificación de tasas y contribuciones se aprueban por Ordenanzas y b) Para la supresión de tasas y contribuciones las Municipalidades no tienen ninguna limitación legal;
Que, de conformidad con lo establecido en el numeral 8) de la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972, corresponde al concejo municipal "Aprobar, modificar o derogar las ordenanzas y dejar sin efecto los acuerdos";
Que, mediante Acuerdo de Concejo N° 074-2025-MDSM/CM, de fecha 21 de octubre del 2025, El pleno del Concejo Municipal ha determinado aprobar la Ordenanza Municipal que aprueba la campaña de amnistía tributaria Integral 2025-II denominado "Beneficios Tributarios para todos", con su vigencia desde su publicación hasta el 31 de diciembre del 2025, sobre la Condonación de Intereses, Condonación al Insoluto de Arbitrios Municipales, Condonación de la Tasa por Derecho de Inscripción, Descuento del 20% de la Tasa de Arbitrios a los Contribuyentes Puntuales, Descuento del 30% de la Tasa de Arbitrios a los Contribuyentes con Discapacidad;





Portal Institucional:
<https://municipiosanmiguel-sanroman.gob.pe>

TELÉFONO: (051)358705

DIRECCIÓN: Av. Triunfo N° 730 P.J. la Revolución - Perú

**Municipalidad
Distrital
San Miguel**
1 | 2
Por un Gobierno
Competitivo y Participativo...



Municipalidad Distrital *San Miguel*

O.M. 012-2025-MDSM/CM

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

Ordenanza Municipal que aprueba la "AMNISTIA TRIBUTARIA INTEGRAL 2025-I "DENOMINADO BENEFICIO TRIBUTARIO PARA TODOS"

El Concejo Distrital de San Miguel - San Román

ORDENANZA MUNICIPAL

Nro. 012 – 2025 – MDSM/CM.

San Miguel, 16 de junio del 2025.



EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL;

POR CUANTO:

EL CONCEJO DISTRITAL DE SAN MIGUEL;

El Concejo Municipal de la Municipalidad Distrital de San Miguel, en Sesión Ordinaria N° II de fecha 13 de junio del 2025; informe N° 155-2025-MDSM/GAT/SGOST/EAICH de fecha 05 de mayo del 2025, informe N° 0171-2025-MDSM/GAT/OSQ de fecha 06 de mayo del 2025, Opinión Legal N° 0255-2025-MDSM-OAJ, de fecha 08 de mayo del 2025, carta N° 039-2025-MDSM/JHCG de fecha 12 mayo del 2025 y Dictamen de la Comisión Ordinaria de Administración Tributaria y Finanzas de la Municipalidad Distrital de San Miguel y;

CONSIDERANDO:

Que, las Municipalidades son los órganos de Gobierno Local que gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, en concordancia con los Artículos I y II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades;

Que, de conformidad a la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades en su artículo 9° inciso 9), Crear, modificar, suprimir o Exonerar de contribuciones, tasas, arbitrios, licencia y derechos conforme a ley, así mismo el artículo 69° inciso 2 las contribuciones, tasas, arbitrios, licencia, multa y derechos creados por su concejo Municipal, los que constituyen sus ingresos propios;

Que, los numerales 3 y 8 del artículo 9°, en concordancia con los artículos 39° y 40° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades establecen que es atribución del Concejo Municipal ejercer funciones de gobierno mediante la aprobación de ordenanzas municipales, las que son las normas de mayor jerarquía en la estructura normativa municipal, teniendo rango de ley, mediante las que se aprueba la organización interna, asimismo, la regulación, administración y supervisión de los servicios públicos, y demás asuntos sobre los que las municipalidades tienen competencia normativa;

Que, mediante Texto Único Ordenado del Código Tributario, precisa en su artículo 41° CONDONACION: "La deuda tributaria solo podrá ser condonada por norma expresa con rango de Ley, excepcionalmente los gobiernos locales podrán condonar, con carácter general, el interés moratorio y las sanciones respecto de los impuestos que administren en el caso de contribuciones y tasas de dicha condonación también podrá alcanzar al tributo". Así mismo, el artículo 52° competencia de los gobiernos locales del texto único ordenado. Los gobiernos locales administran exclusivamente las contribuciones y tasas municipales, sean estas últimas, derechos, licencias o arbitrios y por excepción los impuestos que la Ley asigne;

Que, según el Reglamento de Organización de Organización y Funciones (R.O.F) en el artículo N° 148, PUNTO 5, Funciones de la Gerencia de Administración Tributaria (...) 5. Promover proyectos de ordenanzas municipales tendientes a la creación, modificación y/o presión de tributos de carácter municipal en coordinación con asesoría jurídica y conforme a Ley;

Que, mediante informe N° 155-2025-MDSM/GAT/SGOST/EAICH de fecha 05 de mayo del 2025 la Sub Gerencia de Operaciones y Socialización Tributaria, remite Plan de Trabajo Amnistía tributaria Integral 2025 denominado "Beneficios Tributarios para todos", para todos los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de San Miguel;

Que, mediante Opinión Legal N° 0255-2025-MDSM-OAJ de fecha 08 de mayo del 2025, Asesoría Jurídica:



Portal Institucional:
<https://municipiosanmiguel-sanroman.gob.pe>

TELÉFONO: (051)358705

DIRECCIÓN: Av. Triunfo N° 730 P.J. la Revolución - Perú

1 | 3
Municipalidad
Distrital
San Miguel
Por un Gobierno
Competitivo y Participativo



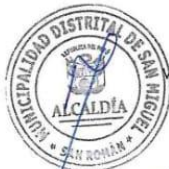
Municipalidad Distrital San Miguel

U.M. 010-2025-MDSM/CM

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

Ordenanza Municipal que aprueba la "ORDENANZA MUNICIPAL QUE APRUEBA LA PRÓRROGA DEL PLAZO DE VIGENCIA DE LA AMNISTÍA TRIBUTARIA INTEGRAL 2025 "DENOMINADO BENEFICIO TRIBUTARIO PARA TODOS" DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, PROVINCIA DE SAN ROMÁN - DEPARTAMENTO DE PUNO"



El Concejo Distrital de San Miguel - San Román

ORDENANZA MUNICIPAL

Nro. 015 – 2025 – MDSM/CM.

San Miguel, 21 de agosto del 2025.

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL;

POR CUANTO:

EL CONCEJO DISTRITAL DE SAN MIGUEL;

Vistos:

En Sesión Ordinaria de Concejo Municipal N° 016-2025, de fecha 21 de agosto del 2025, el Informe N° 315-2025-MDSM/GAT/E-SGOST, de fecha 11 de agosto del 2025, Informe N° 221-2025-MDSM/GAT/EICH, de fecha 12 de agosto del 2025, Opinión Legal N° 377-2025-MDSM/OAJJMV, de fecha 14 de agosto del 2025, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú, en su artículo 194° señala: "Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno local. Tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia [...]". Asimismo, la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, en su Artículo II del Título Preliminar, señala: "Los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. [...]";

Que, el Artículo 40° de la Ley 27972 Ley Orgánica de Municipalidades establece: Las Ordenanzas de las Municipalidades provinciales y distritales, en la materia de su competencia, son las normas de carácter general de mayor jerarquía en la estructura normativa municipal, por medio de las cuales se aprueba la organización interna, la regulación, administración y supervisión de los servicios públicos y las materias en las que la municipalidad tiene competencia normativa;

Que, mediante ordenanzas se crean, modifican suprimen, exoneran, los arbitrios, tasas, licencias, derechos y contribuciones dentro de los límites establecidos por Ley; en concordancia con la norma IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado del Código Tributario, aprobado por Decreto Supremo N° 133-2013-EF;

Que, la Norma IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado del Código Tributario, aprobado por Decreto Supremo N° 133-2013-EF, señala que los Gobiernos Locales mediante Ordenanza Municipal pueden crear, modificar, suprimir sus contribuciones, arbitrios, derechos y licencias o exonerar de ellas, dentro de su jurisdicción y con los límites que señala la Ley; Que, el Artículo 74° de la Constitución Política del Perú establece que los Gobiernos Locales pueden crear, modificar, suprimir contribuciones y tasas o exonerar de estas, dentro de su jurisdicción y con los límites que señala la ley;

Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 41° del Texto Único del Código Tributario, aprobado por Decreto Supremo N° 133-2013-EF, establece que los Gobiernos Locales podrán condonar, con carácter general, el interés moratorio y las sanciones, respecto de los impuestos que administren, estableciendo que en el caso de contribuciones y tasas dicha condonación podrá alcanzar al tributo;

Que, por su parte el artículo 60° del T.U.O. de la Ley de Tributación Municipal, aprobado por Decreto Supremo N° 156-2004-EF, precisa que conforme a lo establecido por el numeral 4 del Artículo 195° y por el Artículo 74° de la Constitución Política del Perú, las Municipalidades crean, modifican y suprimen contribuciones o tasas y otorgan exoneración dentro de los límites que fije la Ley; estableciéndose las siguientes normas generales: a) La creación y modificación de tasas y contribuciones se aprueban por Ordenanzas y b) Para la supresión de tasas y contribuciones las Municipalidades no tienen ninguna limitación legal;



Portal Institucional:
<https://munsanmiguel-sanroman.gob.pe>

TELÉFONO: (051)358705



DIRECCIÓN: Av. Triunfo N° 730 P.J. la Revolución - Perú

1 | 3

Anexo 9. Constancia de validación del instrumento

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS Encuesta sobre notificaciones físicas y la disponibilidad de pago del impuesto predial

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

El que suscribe, **CPC. Helder Guido Salcedo Mayta**, identificado con DNI N° **42100423**, hago constar que he revisado y dado el juicio de experto al instrumento de encuesta sobre notificaciones físicas y la disponibilidad de pago del impuesto predial. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puede evaluar según los criterios establecidos y formular de modo general las siguientes apreciaciones

Criterio	Descripción	D	M	B	MB
SUFICIENCIA	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta			X	
CLARIDAD	El ítem se comprende fácilmente, es decir, sus sintáctica y semántica son adecuadas				X
COHERENCIA	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo				X
RELEVANCIA	El ítem es esencial o importante es decir debe ser incluido				X

Nota: D = Deficiente, M = Mejorar, B = Bueno, MB = Muy Bueno.

Juliaca, 31 de octubre del 2024.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
JULIACA
Guido Salcedo
CPC. Helder Guido Salcedo Mayta
SUSCRIBENTE DE TITULO N°

CPC. Helder Guido Salcedo Mayta
DNI 42100423

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS
Encuesta sobre notificaciones físicas y la disponibilidad
de pago del impuesto predial

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

El que suscribe, CPC Oswaldo Vidal Cusilayme Garcia, identificado con DNI N° 47122803, hago constar que he revisado y dado el juicio de experto al instrumento de encuesta sobre notificaciones físicas y la disponibilidad de pago del impuesto predial. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puede evaluar según los criterios establecidos y formular de modo general las siguientes apreciaciones

Criterio	Descripción	D	M	B	MB
SUFICIENCIA	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta			X	
CLARIDAD	El ítem se comprende fácilmente, es decir, sus sintáctica y semántica son adecuadas				X
COHERENCIA	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo				X
RELEVANCIA	El ítem es esencial o importante es decir debe ser incluido				X

Nota: D = Deficiente, M = Mejorar, B = Bueno, MB = Muy Bueno.

Juliaca, 30 de octubre del 2024.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN
JULIACA
CPC Oswaldo Vidal Cusilayme Garcia
ESP. AL. DE EGRESOS

Oswaldo Vidal Cusilayme Garcia
DNI 47122803

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS
Encuesta sobre notificaciones físicas y la disponibilidad
de pago del impuesto predial

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

El que suscribe, Abog. Jhonn Yehefer Ccallo Chavez, identificado con DNI N° 70940478, hago constar que he revisado y dado el juicio de experto al instrumento de encuesta sobre notificaciones físicas y la disponibilidad de pago del impuesto predial. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puede evaluar según los criterios establecidos y formular de modo general las siguientes apreciaciones,

Criterio	Descripción	D	M	B	MB
SUFICIENCIA	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta			X	
CLARIDAD	El ítem se comprende fácilmente, es decir, sus sintáctica y semántica son adecuadas.				X
COHERENCIA	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo-				X
RELEVANCIA	El ítem es esencial o importante es decir debe ser incluido-				X

Nota: D= Deficiente, M= Mejorar, B = Bueno, MB= Muy Bueno.

Juliaca, 31 de octubre del 2024.

Atentamente,


Jhonn Yehefer Ccallo Chavez
ABOGADO
CAP. 9712

Anexo 10. Repositorio digital de la documentación

<https://drive.google.com/drive/folders/1cc4-Hrw5G6zMPm7LGD4D8L9hOeNG-oty>

Base de datos NFDP .XLSX

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda

100% 123 Calibri

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
1																		
2																		
3	Sectores	ID	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	SUMA					
4		1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	17	1				
5		2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	15					
6		3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	13					
7		4	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	15					
8		5	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	14					
9		6	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	13					
10		7	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	16	1				
11		8	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	16	1				
12		9	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	16	1				
13		10	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	18	1				
14		11	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	15					
15		12	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	14					
16		13	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	13					
17		14	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	15					
18		15	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	15					
19		16	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	15					

pretest Dicotomica pretest posttest Dicotomica posttest Notificaciones físicas Tricotomica NF

Resultados para el contraste de hipótesis.spv [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Prueba de McNemar

Tablas cruzadas

Nivel de disponibilidad - pretest & Nivel de disponibilidad - posttest

	Nivel de disponibilidad - pretest	Nivel de disponibilidad - posttest
Nivel de disponibilidad - pretest	1,00	2,00
1,00	34	81
2,00	11	23

Estadísticos de prueba^a

	Nivel de disponibilidad - pretest & Nivel de disponibilidad - posttest
N	149
Chi-cuadrado ^b	51,750
Sig. asin.	<.001

a. Prueba de McNemar
b. Continuidad corregida

SAVE OUTFILE="D:\HAM_FERENNE_TESIS 2026_DOCUMENTOS_REFERENCIAS\SPSS\Base de datos Pretest - 'Postest.sav' /COMPRESSED.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ACTIVADO

